

**СОГЛАСОВАНО**  
Декан факультета ФТС  
Романов С.М.  
«30» августа 2018г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Тренинг безбарьерного общения

Шифр и направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки магистра	«Санаторно-курортная деятельность», «Гостиничная деятельность»
Форма обучения	Очная
Выпускающая кафедра	Управления и технологий в туризме и сервисе
Кафедра-разработчик рабочей программы	Психологии и дефектологии

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
<b>ОФО</b>								
1	72/2	14	14	-	44	-	-	Зачет
<b>Итого:</b>	72/2	14	14	-	44	-	-	Зачет

Сочи 2018 г.

Рабочая программа по дисциплине составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профили: «Санаторно-курортная деятельность», «Гостиничная деятельность» приказ № 515 от 08.06.2017

Рабочую программу составил:  
Шашков А.В. канд. педагогич. наук, доцент кафедры Психологии и дефектологии

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры

Протокол № 1 от «30» августа 2018 г.

Заведующий кафедрой

И.И. Маку , Макарова И.И.  
подпись

Руководитель ОПОП

Ю.В. Корешко Е.В.  
подпись

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 3 от «01» 09 2018 г.

Председатель УМСН

Ю.В. Корешко Е.В.  
подпись

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям  
Отдел качества образования и методического обеспечения

З.В. Басманова  
подпись В.В.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 3/1 заседания кафедры от 6.7.2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 3/1 заседания кафедры от 6.7.2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой



Тришкова С.В.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ В РАБОЧУЮ  
ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН**

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год - протокол №10 заседания кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса от «11» июля 2022 г., протокол заседания кафедры управления и технологий в туризме и рекреации № 1 от «29» августа 2022 г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

На основании приказа ректора № 539 от 18.06.2021 г. в соответствии с приказом МИНОБРНАУКИ № 1456 от 26.11.2020 г. в РПД внесены изменения в пункт 2 (таблица 1), пункт 3 (таблица 2), пункт 4, Аннотацию путем изменения формулировки компетенции и индикаторов компетенции УК-3.

Заведующий кафедрой ГиРБ \_\_\_\_\_

подпись



Ф.И.О.

Сердюкова Н.К.

Заведующий кафедрой УТТР \_\_\_\_\_

подпись



Ф.И.О.

Давыдович А.Р.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
4.1 Тематический план дисциплины .....	7
4.1.1 Лекционные занятия .....	8
4.1.2 Практические занятия .....	9
4.1.3 Лабораторные занятия .....	10
4.1.4 Самостоятельная работа студента .....	11
4.1.5 Интерактивные формы занятий .....	11
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	11
4.2.1 Литература .....	11
4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	12
4.2.3 Нормативные документы .....	13
4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники .....	13
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	13
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины .....	14
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине .....	15
5.3 Особенности преподавания дисциплины .....	15
5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	15
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** дисциплины «Тренинг безбарьерного общения» является формирование у студентов основ эффективной межличностной коммуникации, ее психологические феномены и закономерности а так же формы, виды и механизмы психологического воздействия в процессе межличностного и межгруппового общения; сформировать необходимые навыки безбарьерной коммуникации с представителями различных социальных групп.

### Задачи семинара:

- рассмотрение ключевых понятий, терминов, принципов, а также методов и приемов безбарьерного взаимодействия и сотрудничества, этических и социальных норм в социальной и профессиональной сферах;

- ознакомление с коммуникативными технологиями безбарьерного социального взаимодействия и сотрудничества;

- знакомство с применением на практике с приемами активного слушания, эмпатии, принятия, организации диалога и проведения принципиальных переговоров.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Тренинг безбарьерного общения» относится к факультативам, части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>Универсальные компетенции (УК)</b>			
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	нет, так как дисциплина читается в первом семестре	Основы социального государства, Психология и конфликтология в санаторно-курортной деятельности, Преддипломная практика

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции (УК)</b>			
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	<p>УК-3.1-3 <b>Знать:</b> индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия</p> <p>УК-3.1-У <b>Уметь:</b> учитывать в деятельности правила и приемы социального взаимодействия в команде;</p> <p>УК-3.1-В <b>Владеть:</b> навыками применения в различных ситуациях основных стилей и теорий лидерства</p>
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).	<p>УК-3.2-3 <b>Знать:</b> особенности поведения и общения разных людей</p> <p>УК-3.2-У <b>Уметь:</b> организовать собственное социальное взаимодействие в команде</p> <p>УК-3.2-В <b>Владеть:</b> навыками принятия и обоснования рациональных решений в межличностном взаимодействии</p>
		УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	<p>УК-3.3-3 <b>Знать:</b> технологии создания и управления командой</p> <p>УК-3.3-У <b>Уметь:</b> осуществлять планирование и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей</p> <p>УК-3.3-В <b>Владеть:</b> технологиями создания и управления межличностных взаимодействий</p>
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	<p>УК-3.4-3 <b>Знать:</b> технологии обмена информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p> <p>УК-3.4-У <b>Уметь:</b> применять технологии обмена информацией, знаниями и опытом.</p> <p>УК-3.4-В <b>Владеть:</b> навыками презентации результатов работы команд</p>

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы, 72 часа

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Тема 1. Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	20	4	4	-	12	
2	Тема 2. Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	20	4	4	-	12	
3	Тема 3. Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	18	4	4	-	10	
4	Тема 4. Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	14	2	2	-	10	
5	Зачет				-		
<b>ИТОГО:</b>		<b>72</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>-</b>

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	<b>Тема 1.</b> Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	4	Общение как взаимопонимание людьми друг друга. Понятие коммуникации. Виды коммуникаций. Понятие коммуникативной ситуации. Барьеры коммуникации. Значение индивидуального восприятия. Феномены и механизмы межличностного восприятия. Факторы, влияющие на процесс социальной перцепции: возрастные, гендерные, профессиональные, личностные. Роль первого впечатления. Эффект установки. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция и её виды. Прогнозирование поведения партнёра. Виды и ошибки каузальной атрибуции. Стереотипы восприятия и оценивания окружающих людей. Искажения восприятия в процессе межличностного общения.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3	1-8
2	<b>Тема 2.</b> Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	4	Особенности коммуникативной ситуации с людьми с ОВЗ. Роль стереотипов и установок в создании интолерантного контекста коммуникативной ситуации. Виды ОВЗ и особенности взаимодействия с такими людьми – общие правила, специальные правила, тот или иной вид инвалидности. Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении. Особенности взаимодействия с людьми с нарушением зрения. Особенности взаимодействия с людьми с нарушением слуха. Особенности взаимодействия с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения. Особенности взаимодействия с людьми с психиатрическими проблемами. Особенности взаимодействия с людьми с испытывающими затруднения в речи. Особенности взаимодействия с людьми с гиперкинезами (спастикой).	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3	1-8
3	<b>Тема 3.</b> Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	4	Особенности коммуникативной ситуации с людьми различных религиозных, культурных, экономических, политических, этнических общностей. Феномены межгрупповой агрессии и внутригруппового фаворитизма. Техники и способы преодоления предубежденностей и стереотипов. Социально-психологическая теория конфликтов. Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая и этическая коррекция конфликтного общения. Коммуникативные приемы по предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания».	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3	1-8
4	<b>Тема 4.</b> Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	2	Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Понимание в процессе межличностного общения. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3	1-8

				Роль идентификации в процессе общения как основы понимания механизмов воздействия. Эмпатия, рефлексия в процессе общения. Этапы коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на продолжительность коммуникативного процесса. Адекватность продолжительности контакта в конкретной ситуации. Выход из общения. Стили общения. Технологичность «Я» и «Ты» - высказываний. Манипуляции в общении и противостояние манипуляции. Невербальные средства общения. Кинестетическая, паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Ведущие системы отражения невербального поведения, их составляющие и функции: акустическая, оптическая, тактильно-кинестетическая. Организация пространства и времени. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости, закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии. Симптоматика и внимания к противоположному полу, нервное напряжение. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации. Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации.	УК-3.4-3	
			Итого:	14		

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	4	<p>опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. виды формы и способы коммуникативного взаимодействия</li> <li>2. функции общения –коммуникация, социальная перцепция, интеракция</li> </ol> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 создание коммуникативной ситуации.</li> <li>2. обнаружение и интерпретация коммуникативных барьеров.</li> <li>3. особенности индивидуального восприятия в коммуникативной ситуации.</li> <li>4 обнаружение и прояснение социальной установки.</li> <li>5. прогнозирование поведения партнера.</li> </ol> <p>опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. виды ограниченных возможностей здоровья</li> <li>2. коммуникативные особенности людей с ОВЗ</li> </ol>	УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8
2	Тема 2. Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	4	<p>опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении.</li> <li>2 Особенности взаимодействия с людьми с нарушением зрения.</li> <li>3 Особенности взаимодействия с людьми с нарушением слуха.</li> <li>4 Особенности взаимодействия с людьми с задержкой в развитии и проблемами</li> </ol>	УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8

			<p>общения.</p> <p>5 Особенности взаимодействия с людьми с психиатрическими проблемами.</p> <p>6 Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими затруднения в речи.</p> <p>7 Особенности взаимодействия с людьми с гиперкинезами (спастикой).</p> <p>опрос:</p> <p>1. Религиозные, расовые, этнические, экономические, гендерные стереотипы и установки в межгрупповом взаимодействии</p> <p>2. Социально-психологическая теория конфликтов. Типология конфликтов. Практические задания для групповой работы на темы</p> <p>1. Межгрупповая агрессия – возможности и способы преодоления</p> <p>2. Управление конфликтной ситуацией.</p> <p>3 Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.</p> <p>4. Коммуникативные приемы по предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания».</p>	<p>УК-3.1-У</p> <p>УК-3.1-В</p> <p>УК-3.2-У</p> <p>УК-3.2-В</p> <p>УК-3.3-У</p> <p>УК-3.3-В</p> <p>УК-3.4-У</p> <p>УК-3.4-В</p>	1-8
3	<p>Тема 3. Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне</p>	4	<p>опрос:</p> <p>1. Познание в процессе межличностного общения.</p> <p>2. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении.</p> <p>3. Этапы коммуникативного процесса</p> <p>4. Вербальные и невербальные каналы межличностного взаимодействия</p> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <p>1.Технология «Я» и «Ты» - высказываний.</p> <p>2. Манипулятивные техники в общении и противостояние манипуляции.</p> <p>3. Невербальные средства общения. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации.</p>	<p>УК-3.1-У</p> <p>УК-3.1-В</p> <p>УК-3.2-У</p> <p>УК-3.2-В</p> <p>УК-3.3-У</p> <p>УК-3.3-В</p> <p>УК-3.4-У</p> <p>УК-3.4-В</p>	1-8
4	<p>Тема 4. Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса</p>	2	<p>опрос:</p> <p>1. Познание в процессе межличностного общения.</p> <p>2. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении.</p> <p>3. Этапы коммуникативного процесса</p> <p>4. Вербальные и невербальные каналы межличностного взаимодействия</p> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <p>1.Технология «Я» и «Ты» - высказываний.</p> <p>2. Манипулятивные техники в общении и противостояние манипуляции.</p> <p>3. Невербальные средства общения. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации.</p>	<p>УК-3.1-У</p> <p>УК-3.1-В</p> <p>УК-3.2-У</p> <p>УК-3.2-В</p> <p>УК-3.3-У</p> <p>УК-3.3-В</p> <p>УК-3.4-У</p> <p>УК-3.4-В</p>	1-8
Итого:	4.1.3 Лабораторные занятия	14			

Лабораторные занятия в соответствии с учебным планом не предусмотрены

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	12	Проработка теоретического материала раздела. Подготовка к практическим занятиям.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3 УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8
2	Тема 2. Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	12	Проработка теоретического материала раздела. Подготовка к практическим занятиям.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3 УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8
3	Тема 3. Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	10	Проработка теоретического материала раздела. Подготовка к практическим занятиям.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3 УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8
4	Тема 4. Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	10	Проработка теоретического материала раздела. Подготовка к практическим занятиям.	УК-3.1-3 УК-3.2-3 УК-3.3-3 УК-3.4-3 УК-3.1-У УК-3.1-В УК-3.2-У УК-3.2-В УК-3.3-У УК-3.3-В УК-3.4-У УК-3.4-В	1-8
Итого:		44			

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме в соответствии с учебным планом не предусмотрены

#### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 4.2.1 Литература

1. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Резников, Е. Н. Психология этнического общения / Е. Н. Резников. — 2-е изд. — М. : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9270-0117-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88380.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — М. : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-9275-2848-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87753.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Когнитивные механизмы невербальной коммуникации / под редакцией В. А. Барабанщикова. — М. : Когито-Центр, 2017. — 360 с. — ISBN 978-5-89353-510-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88075.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81799.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Педагогические инновации образования лиц с ОВЗ : практикум / составители О. Н. Артеменко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 110 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83219.html> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Энциклопедия социальных практик поддержки инвалидов в Российской Федерации / под редакцией Е. И. Холостова, Г. И. Климантова. — М. : Дашков и К, 2016. — 824 с. — ISBN 978-5-394-02553-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/60348.html> (дата обращения: 10.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 09.10.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, [1997-]. — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.
4. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, [2017-]. — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 09.10.2019). — Текст : электронный.

### 4.2.3 Нормативные документы

Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.1995 N 181-ФЗ

Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ

### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 09.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 09.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. 6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 09.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 09.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

*Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ*

Зав.библиотекой

  
Е.С. Мысина

### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме опроса. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы для опроса;
- перечень вопросов к зачету.

#### Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

1. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
2. Понятие коммуникации. Виды коммуникаций.
3. Понятие коммуникативной ситуации.
4. Барьеры коммуникации.
5. Феномены и механизмы межличностного восприятия.
6. Факторы, влияющие на процесс социальной перцепции: возрастные, гендерные, профессиональные, личностные.
7. Роль первого впечатления в общении.
8. Эффект установки. Каузальная атрибуция.
9. Межличностная аттракция и её виды.
10. Прогнозирование поведения партнёра.
11. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
12. Стереотипы восприятия и оценивания окружающих людей.
13. Искажения восприятия в процессе межличностного общения.
14. Особенности коммуникативной ситуации с людьми с ОВЗ.
15. Роль стереотипов и установок в создании интолерантного контекста коммуникативной ситуации с людьми с ОВЗ.
16. Виды ОВЗ и особенности взаимодействия с такими людьми – общие правила, специальные правила.

17. Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении.
18. Особенности взаимодействия с людьми с нарушением зрения.
19. Особенности взаимодействия с людьми с нарушением слуха.
20. Особенности взаимодействия с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения.
21. Особенности взаимодействия с людьми с психиатрическими проблемами.
22. Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими затруднения в речи.
23. Особенности взаимодействия с людьми с гиперкинезами (спастикой).
24. Особенности коммуникативной ситуации с людьми различных религиозных, культурных, экономических, политических, этнических общностей.
25. Феномены межгрупповой агрессии и внутригруппового фаворитизма.
26. Техники и способы преодоления предубежденностей и стереотипов.
27. Социально-психологическая теория конфликтов.
28. Типология конфликтов.
29. Особенности управления конфликтной ситуацией.
30. Стратегии и алгоритмы разрешения конфликтов.
31. Психологическая и этическая коррекция конфликтного общения.
32. Коммуникативные приемы по предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания».
33. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
34. Цели и виды влияния.
35. Познание в процессе межличностного общения.
36. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении.
37. Роль идентификации в процессе общения как основы понимания механизмов воздействия.
38. Эмпатия, рефлексия в процессе общения.
39. Этапы коммуникативного процесса.
40. Факторы, влияющие на продолжительность коммуникативного процесса.
41. Адекватность продолжительности контакта в конкретной ситуации.
42. Стратегии и тактики выход из общения.
43. Стили общения.

- 44.Технология «Я» и «Ты» - высказываний.
- 45.Манипуляции в общении и противостояние манипуляции.
- 46.Невербальные средства общения. Кинестетическая, паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
- 47.Ведущие системы отражения невербального поведения, их составляющие и функции.
- 48.Организация пространства и времени.
- 49.Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости, закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии.
- 50.Знаки симпатии и внимания к противоположному полу.
- 51.Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации.
- 52.Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

**Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.** Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. Особое внимание следует уделить осмыслению новых психологических понятий. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

**Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

**Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.** При подготовке к зачету необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе и включенные в требования к зачету, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. Студент также должен показать знания учебных пособий разных лет, умение их аннотировать, знакомство с материалами новейших исследований. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе

на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Монологические высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы.

## **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

В преподавании дисциплины используются различные образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы. Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

## **5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Тренинг безбарьерного общения» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с

учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

### 5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении по дисциплине применяются:

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты лицензионного ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

При реализации дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional, 8 Pro, 8.1 Pro, 10 Pro (Лицензионный договор №0318100046815000032-0003440-01 (08/16д) от 13.01.2016 - Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000030-0003440-01 (06/16ггд) от 13.01.2016 Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №ВК01492/2892 (163/16д) от 05.04.2016 Срок действия – 05.04.2019). Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016. Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath. Лицензионный договор №0318100046815000028-003440-01 (04/16-ггд) от 12.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия. Лицензионный договор №0318100046815000029-003440-01 (05/16-ггд) от 13.01.2016. Срок действия – бессрочная лицензия.

Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Дистанционная поддержка дисциплины: для передачи домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры Психологии и дефектологии: kafpp32@yandex.ru.

### 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

бакалавриат

" Санаторно-курортная деятельность", «Гостиничная деятельность»

#### АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

**Тренинг безбарьерного общения**

Статус дисциплины: факультативная дисциплина

Очная форма обучения

Составитель аннотации – Шашков А.В., к.п.н., доцент кафедры психологии и дефектологии

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	2/72
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов основ эффективной межличностной коммуникации, ее психологические феномены и закономерности, а также формы, виды и механизмы психологического воздействия в процессе межличностного и межгруппового общения; сформировать необходимые навыки безбарьерной коммуникации с представителями различных социальных групп
Содержание дисциплины	Тема 1. Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения Тема 2. Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ Тема 3. Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне Тема 4. Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса
Формируемые компетенции (коды)	УК-3
Коды и наименование индикатора компетенции	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	нет, так как дисциплина преподается в 1м семестре
Образовательные технологии	лекции, практические занятия
Формы текущего контроля успеваемости	опрос
Форма промежуточной аттестации	зачет

Зав. кафедрой Психологии и дефектологии

 И.Н. Макарова