

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Тренинг безбарьерного общения

<b>Шифр и направление подготовки</b>	43.03.03 Гостиничное дело
<b>Квалификация (степень) выпускника</b>	бакалавр
<b>Профиль подготовки:</b>	Гостиничная деятельность
<b>Форма обучения:</b>	очная
<b>Выпускающая кафедра</b>	Гостиничного и ресторанного бизнеса
<b>Кафедра-разработчик рабочей программы</b>	Психологии и дефектологии
<b>Год набора</b>	2022

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	72/2	14	14	44		зачет
Итого	72/2	14	14	44		зачет

Лист согласования рабочей программы дисциплины Тренинг безбарьерного общения

Рабочую программу составил(и):



кпн., доц. Шашков А.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Заведующий кафедрой



Дубовицкая Татьяна  
Дмитриевна

подпись

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

Директор НОБ



подпись



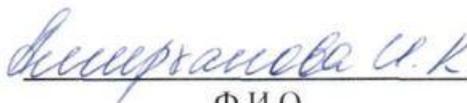
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и  
методического обеспечения



подпись



Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2023 - 2024 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2027 - 2028 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2027 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Тренинг безбарьерного общения является 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.

Задачи дисциплины: - 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.

- применять полученные знания на практике: анализировать ситуацию межличностной коммуникации, используя психологические методы и критерии, замечать и категоризовать наблюдаемые феномены;

- корректировать свое неэффективное поведение в межличностной и межгрупповой коммуникации, выстраивать отношения.

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

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основы социального государства Психология делового общения

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины, обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	<b>Знать:</b> индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия в безбарьерном общении <b>Уметь:</b> учитывать в деятельности правила и приемы социального взаимодействия в команде в безбарьерном общении <b>Владеть:</b> навыками применения в различных ситуациях основных стилей и теорий лидерства в безбарьерном общении
	УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и	<b>Знать:</b> особенности поведения и общения разных людей в безбарьерном общении <b>Уметь:</b> организовать собственное

	обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии	социальное взаимодействие в команде в безбарьерном общении <b>Владеть:</b> навыками принятия и обоснования рациональных решений в межличностном взаимодействии в безбарьерном общении
	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<b>Знать:</b> технологии создания и управления командой в безбарьерном общении <b>Уметь:</b> осуществлять планирование и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей в безбарьерном общении <b>Владеть:</b> технологиями создания и управления межличностных взаимодействий в безбарьерном общении

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часов.

№ раздела	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.1	Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	12	2	4		6
1.2	Коммуникативная ситуация общения	8	2	0		6
1.3	Социальная перцепция	8	2	0		6
2.1	Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	12	2	4		6
2.2	Особенности взаимодействия с инвалидами разных нозологических групп	8	2	0		6
3.1	Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	12	2	2		6
3.2	Конфликты в коммуникации	6	2	0		4
4.1	Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	4	0	2		2
5.1	Коммуникативный процесс в безбарьерном общении	2	0	2		2
	Зачет					
	<b>ИТОГО:</b>	72	14	14		44

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.1	Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	Общение как взаимопонимание людьми друг друга. Понятие коммуникации. Виды коммуникаций.
1.2	Коммуникативная ситуация	Понятие коммуникативной ситуации. Барьеры коммуникации. Значение индивидуального восприятия. Феномены и механизмы межличностного восприятия.
1.3	Социальная перцепция	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.
2.1	Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	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.
2.2	Особенности взаимодействия с инвалидами разных нозологических групп	Особенности взаимодействия с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения. Особенности взаимодействия с людьми с психиатрическими проблемами. Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими затруднения в речи. Особенности взаимодействия с людьми с гиперкинезами (спастикой).
3.1	Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	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.
3.2	Конфликты в коммуникации	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».
4.1	Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Познание в процессе межличностного общения. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении. 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. Технология «Я» и «Ты» - высказываний. Манипуляции в общении и противостояние манипуляции.
5.1	Коммуникативный процесс в безбарьерном общении	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. Симпатии и внимания к противоположному полу, нервное напряжение. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации. Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации.

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.1	Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	<p>Устный 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 партнёра.</li> </ol>
2.1	Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды ограниченных возможностей здоровья</li> <li>2. Коммуникативные особенности людей с ОВЗ</li> </ol> <p>Практические задания для групповой работы на темы</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 общения.</li> <li>5. Особенности взаимодействия с людьми с психиатрическими проблемами.</li> <li>6. Особенности взаимодействия с людьми, испытывающими затруднения в речи.</li> <li>7. Особенности взаимодействия с людьми с гиперкинезами (спастикой).</li> </ol>
3.1	Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Религиозные, расовые, этнические, экономические, гендерные стереотипы и установки в межгрупповом взаимодействии</li> <li>2. Социально-психологическая теория конфликтов. Типология конфликтов.</li> </ol> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Межгрупповая агрессия – возможности и способы преодоления</li> <li>2. Управление конфликтной ситуацией.</li> <li>3. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.</li> <li>4. Коммуникативные приемы по предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания».</li> </ol>
4.1	Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познание в процессе межличностного общения.</li> <li>2. Типичные барьеры и техники их преодоления в межличностном общении.</li> </ol> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология «Я» и «Ты» - высказываний.</li> <li>2. Манипулятивные техники в общении и противостояние манипуляции.</li> </ol>
5.1	Коммуникативный процесс в безбарьерном общении	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этапы коммуникативного процесса</li> <li>2. Вербальные и невербальные каналы межличностного взаимодействия</li> </ol> <p>Практические задания для групповой работы на темы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Невербальные средства общения. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации.</li> </ol>

### **4.1.3 Лабораторные занятия**

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1.1	Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
1.2	Коммуникативная ситуация	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
1.3	Социальная перцепция	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
2.1	Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
2.2	Особенности взаимодействия с инвалидами разных нозологических групп	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
3.1	Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
3.2	Конфликты в коммуникации	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
4.1	Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета
5.1	Коммуникативный процесс в безбарьерном общении	Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию. Подготовка по вопросам зачета

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

##### 4.2.1 Литература

1. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риториков, дискуссии и общения : практикум / Ю. З. Богданова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71593.html> (дата обращения: 07.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/71593>– Текст : электронный.
2. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86810.html> (дата обращения: 07.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
3. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1129.html> (дата обращения: 07.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
4. Петрушин, С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек) / С. В. Петрушин. — Москва : Академический проект, 2020. — 249 с. — ISBN 978-5-8291-2821-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110180.html> (дата обращения: 07.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
5. Ростомашвили, И. Е. Психологический тренинг партнерского общения подростков с ограниченными возможностями здоровья при инклюзивном обучении : учебно-методическое пособие / И. Е. Ростомашвили, Т. А. Колосова. — Санкт-Петербург : КАРО, 2014. — 96 с. — ISBN

978-5-9925-0960-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61023.html> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст : электронный.

6. Марасанов, Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. — 5-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 251 с. — ISBN 5-89353-042-X. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88390.html> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

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

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс] : база данных. — Электрон. дан. — Сочи, [2017- ]. — Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.

Электронно-библиотечные и справочно-правовые системы:

- IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)». — Электрон. дан. — Саратов, [2010-]. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.
- КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система /Компания «КонсультантПлюс». — Москва, [1997-]. — Режим доступа: локальная сеть СГУ, по паролю. — Загл. с экрана.
- КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». — Электрон. дан. — Москва, [2014-]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). — Электрон. дан. — Москва, [2000-]. — Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. — Загл. с экрана.

#### **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

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

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине. Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
  - материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;  
шкалы оценивания.

#### **Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

**Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)**

Оценка «зачтено» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине

### **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 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
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание

обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

2. Практические занятия - компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

3. Самостоятельная работа обучающихся - Помещения для самостоятельной работы: рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для самостоятельной работы и работы в электронной информационно-образовательной среде СГУ; библиотека, читальный зал.

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

**Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

Архиватор 7-zip

Adobe Reader

КонсультантПлюс

Kaspersky Security

VLC Media Player

Прометей

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

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине 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.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются,

как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров, что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

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.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Тренинг безбарьерного общения»**

**43.03.03, Гостиничное дело, Бакалавриат  
Гостиничная деятельность**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
«Тренинг безбарьерного общения»  
части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений  
форма обучения : очная

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	2 / 72
<b>Цель изучения дисциплины</b>	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.
<b>Содержание дисциплины</b>	Психологические аспекты и условия эффективного безбарьерного общения Коммуникативная ситуация общения Социальная перцепция Особенности безбарьерного коммуникативного процесса с людьми с ОВЗ Особенности взаимодействия с инвалидами разных нозологических групп Безбарьерная коммуникация на межгрупповом уровне Конфликты в коммуникации Межличностный аспект безбарьерного коммуникативного процесса Коммуникативный процесс в безбарьерном общении
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	УК-3
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях; УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии; УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой
<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b>	Основы социального государства; Психология делового общения
<b>Образовательные технологии</b>	Лекционные занятия, Практические занятия, СРС
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет