

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный  
университет имени М.М. Джамбулатова»**

**Факультет Экономический**

Кафедра Анализа, статистики и организации предпринимательства в АПК



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины  
**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

направленность (профиль) подготовки  
«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр  
Форма обучения – *очная и заочная*

Махачкала, 2020

## ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1463 от 14 декабря 2015г., к результатам освоения программы бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм»

Составитель: Аббасова А.А., к.э.н., доцент



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры «Анализа, статистики и организации предпринимательства в АПК» «20» 04 2020 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой


Раджабов А.Н.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета протокол № 9 от 10.05.2020г.

Председатель методической  
комиссии факультета:

Азракулиев З.М.



## СОДЕРЖАНИЕ:

1.Цели и задачи дисциплины	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5.Содержание дисциплины	6
5.1.Разделы дисциплины и виды занятий в часах	6
5.2.Тематический план лекций	7
5.3.Тематический план практических занятий	8
5.4.Содержание разделов дисциплины	9
6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	12
7. Фонды оценочных средств	17
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	17
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций	17
7.3. Типовые контрольные задания	18
7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков	25
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	27
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	28
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
11. Информационные технологии и программное обеспечение	32
12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса	32
13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	32
Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины	34

## 1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Психология делового общения» является специализированным курсом предназначен для более углубленной подготовки студентов по вопросам психологии и этики общения.

Целью изучения дисциплины является повышение деловой культуры специалистов, развитие коммуникативной компетенции и навыков эффективного общения в профессиональной среде.

Задачами изучения дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ науки Этика делового общения.
2. Овладение коммуникативными психотехниками.
3. Развитие навыков самопрезентации, межличностного и группового общения в коллективе.

Особенностью изучения дисциплины является её практико-ориентированный характер, преобладание практических занятий над семинарскими, ориентация на самостоятельную и творческую работу студентов.

В рамках данного курса происходит развитие рефлексивных, аналитических, организаторских, способностей учащихся, повышение их коммуникативной компетенции, совершенствование способностей самопрезентации, проработка собственной Я-концепции.

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

Компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
<b>ОК-3</b>	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека.	Основные способы устной и письменной коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	использовать устную и письменную коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	всем спектром коммуникативных способностей в ходе межличностных и межкультурных взаимодействий

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» Б1.Б.15 относится к части дисциплин по выбору студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризма».

Содержательная часть логически связана с дисциплинами «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии в экономике», «Философия», «Менеджмент», производственной практикой. В результате обучения по указанным дисциплинам (прохождения практик) студенты должны знать организацию лечебно-оздоровительного туризма.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин учебного плана, а также прохождения производственной практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

Указанные связи и содержание дисциплины «Деловое общение и этика предпринимательства» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности бакалавра.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: организационной, управленческой, проектной.

#### Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с предыдущими последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
		-	+
1.	Русский язык и культура речи	+	-
2.	Информационные технологии в экономике	+	+
3.	Философия	+	+
4.	Менеджмент	+	+
5.	<b>Психология делового общения</b>		
6.	Производственная практика		

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с

## обучающимися с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 4-ом семестре. Учебная работа по курсу «Психология делового общения» проводится в форме лекций в объеме 36 часов, практические занятия - 36, самостоятельные занятия - 72 часа, предусмотренных учебным планом. В лекциях излагается программный материал, составляющий основу теоретической подготовки учащихся и не отраженный в учебниках. Основное внимание обращается на разделы курса, в которых даны модели коммуникации в разных культурах. Преподавание дисциплины ведется продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Форма итогового контроля - экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц/ 180 акад. часа.  
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость: часы	<b>180</b>	<b>180</b>
зачетные единицы	<b>5</b>	<b>5</b>
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	<b>72(16)*</b>	<b>72(16)*</b>
Лекции	36(8)*	36(8)*
Практические	36(8)*	36(8)*
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: **	<b>72</b>	<b>72</b>
подготовка к практическим занятиям	30	30
самостоятельное изучение тем	20	20
подготовка к текущему контролю знаний	22	22
Промежуточная аттестация экзамен	<b>36</b>	<b>36</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость: часы	<b>180</b>
зачетные единицы	<b>5</b>
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	<b>20</b>
Лекции	8
Практические	12
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: **	<b>124</b>
подготовка к практическим занятиям	24
самостоятельное изучение тем	72
подготовка к текущему контролю знаний	28
Промежуточная аттестация экзамен	<b>36</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 6. 5.1. Разделы дисциплины по видам занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятел ьная работа
			Лекции	ЛПЗ	

1.	Раздел 1. Основные понятия дисциплины	72	18	18	36
2.	Раздел 2. Личность и психология личности	72	18	18	36
3.	Контроль	36			
	<i>Всего</i>	<b>180(16)*</b>	<b>36(8)*</b>	<b>36(8)*</b>	<b>72</b>

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### *Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятельная работа
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Основные понятия дисциплины	72	4	6	62
2.	Раздел 2. Личность и психология личности	72	4	6	62
3.	Контроль	36			
	<i>Всего</i>	<b>180</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>124</b>

### 5.2. Тематический план лекций

#### *Очная форма обучения*

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основные понятия дисциплины		
1.	Основные понятия дисциплины	2*
2.	Этика и моральные нормы поведения делового человека	2
3.	Психологическое содержание профессиональной коммуникации	2
4.	Основы вербального общения. Психология общения	2*
5.	Невербальное общение. Схема компонентов	2*
6.	Стили общения. Значение «роли» в общении.	2
7.	Беседа как способ межличностной коммуникации.	2*
8.	Механизмы психологического воздействия на людей.	2
9.	Основные навыки ведения групповой дискуссии	2
Раздел 2. Личность и психология личности		
10.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	2*
11.	Общение как коммуникация	2
12.	Конфликты в общении.	2*
13.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	2
14.	Межличностное восприятие и взаимопонимание	2
15.	Прикладные аспекты делового общения. Этика делового общения	2
16.	Трудности межличностного общения	2*
17.	Имидж как средство делового общения.	2*
18.	Технологии эффективного общения.	2
<i>Всего часов</i>		<b>36(8)*</b>

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### *Заочная форма обучения*

п/п	Темы лекций	Количество часов
-----	-------------	------------------

Раздел 1. Основные понятия дисциплины		
1.	Этические принципы и моральные нормы	2
2.	Психологическое содержание профессиональной коммуникации	2
Раздел 2. Личность и психология личности		
3.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	2(2)*
4.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	2
<b>Всего часов</b>		<b>8(2)*</b>

### 5.3. Тематический план практических занятий Очная форма обучения

n/n	Темы практических занятий	Количество часов
Раздел 1. Основные понятия дисциплины		
1.	Основные понятия дисциплины	2
2.	Этика и моральные нормы поведения делового человека	2
3.	Психологическое содержание профессиональной коммуникации	2
4.	Основы вербального общения. Психология общения	2
5.	Невербальное общение. Схема компонентов	2
6.	Стили общения. Значение «роли» в общении.	2
7.	Беседа как способ межличностной коммуникации.	2
8.	Механизмы психологического воздействия на людей.	2
9.	Основные навыки ведения групповой дискуссии	2
Раздел 2. Личность и психология личности		
10.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	2
11.	Общение как коммуникация	2
12.	Конфликты в общении.	2
13.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	2
14.	Межличностное восприятие и взаимопонимание	2
15.	Прикладные аспекты делового общения. Этика делового общения	2
16.	Трудности межличностного общения	2
17.	Имидж как средство делового общения.	2
18.	Технологии эффективного общения.	2
<b>Всего часов</b>		<b>36(8)*</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

### Заочная форма обучения

n/n	Темы практических занятий	Количество часов
Раздел 1. Основные понятия дисциплины.		
1.	Введение в предмет. Основные понятия дисциплины	2
2.	Этические принципы и моральные нормы профессионального поведения делового человека	2
3.	Этика и моральные нормы поведения делового человека	2
Раздел 2. Личность и психология личности		
4.	Невербальное общение. Схема компонентов	2
5.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового	2



	общения	
6.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	2
Всего часов		12

#### 5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Компетенции
1.	Раздел 1. Основные понятия дисциплины.	<p>Деловое общение как особая область знания, особая область исследования и самостоятельная наука сложилось к середине 20 века. Именно к этому времени востребованность её обществом приобрела актуальность.</p> <p>Решающую роль в становлении науки сыграло развитие философских, этических и психологических знаний, в рамках которых заложены теоретические основы науки.</p> <p><b>1.</b> Цели партнеров по деловому общению, как правило, определяют психологическую дистанцию между ними. Дистанция в общении определяет его уровень.</p> <p>Для адекватного понимания целей и предмета необходимы данные многих наук – психологии, теории информации, риторики, этики и философии. Основой делового общения является наука с системой знаний, называемая психологией. Психология как наука изучает конкретные явления и факты психической жизни, характеризующиеся качественно и количественно.</p> <p>Цель любой речи должна всегда иметь дополнительный аспект нравственности, т.е. исключать сознательно ориентацию на обман, клевету и зло вообще. Человек должен говорить только то, во что он верит! Общество при этом должно понимать, что нравственность полезна.</p> <p>Речь любого оратора должна быть построена таким образом, чтобы в ней чувствовался высокий уровень компетентности. Особое значение здесь имеет воспитание конкретного человека, уровень его образованности и эрудиция. Эти основные принципы риторики применимы к речи современного бизнесмена и любого делового человека, хотя и сформулированы они в Древней Греции и Риме (Аристотель, Цицерон, Сократ, Изократ).</p> <p>Основными признаками хорошей речи являются <i>ясность, точность, краткость</i>.</p> <p><i>Ясность</i> подразумевает, чтобы развитие аргументов происходило в логическом порядке, без излишнего пустословия. А этапы размышления должны связываться словами «таким образом», «однако», «так как».</p> <p>Для <i>точности</i> необходимо в речи соблюдать синтаксис и грамматику. Важный момент речи – это выявление и удаление ненужных слов. И всегда необходимо помнить о главном свойстве эффективной речи - это ее уместность. Эффективное использование в общении языка является основой успешной деловой речи, делового диалога.</p> <p>В «Этике деловых отношений» как предмете широко используются <i>методы</i> для раскрытия изучаемых им объективных</p>	ОК-3

	<p>закономерностей:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анкетирование.</li> <li>2. Метод тестирования.</li> <li>3. Метод наблюдения.</li> <li>4. Эксперимент.</li> <li>5. Метод опроса и интервью.</li> <li>6. Тренинг общения.</li> </ol> <p>Следует сразу отметить, что «общение» - это чисто русский термин, в зарубежной психологии он не существует, его заменяют словом «коммуникация». Понятие коммуникация имеет такие синонимы как «переговоры», «беседы», «слушание».</p> <p><b>Коммуникация</b> - это процесс обмена информацией между ее носителями через систему знаков или поступков.</p> <p>Люди общаются для того, чтобы удовлетворить свои потребности на работе, в быту, они хотят нравиться окружающим, желают, чтобы их слушали и выражали благодарность. Главная цель обучения коммуникации – помочь людям чувствовать себя комфортно при общении, испытывать удовлетворение от общения с сослуживцами и друзьями.</p> <p>Коммуникация реализуется через устные и письменные сообщения. Каждый участвует в этом процессе ежедневно, но лишь немногие делают это эффективно. Если люди не будут общаться и обмениваться информацией, они не смогут совместно работать и достигать цели.</p> <p>Потребность в эффективных коммуникативных отношениях относится к людям любого ранга (президент, менеджер компании, клерк). Но в первую очередь коммуникативные способности необходимы руководителям, управленцам.</p> <p>Проведенные исследования позволили выделить следующие основные факторы, которые влияют на организационно-управленческую деятельность, на эффективность коммуникативных отношений:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стрессы, которые все чаще присутствуют в нашей жизни. Умелый управленец должен эффективно управлять собой и своим временем;</li> <li>2. Девальвация человеческих ценностей. Менеджер должен четко осознавать личные ценности и уметь их корректировать по мере необходимости;</li> <li>3. Четкое знание и определение целей выполняемой работы;</li> <li>4. Каждый управленец-руководитель должен сам следить за своим развитием;</li> <li>5. Проблем становится больше, поэтому возникает необходимость решать их быстро и эффективно;</li> <li>6. Руководители должны изобретательно и быстро реагировать на изменения, происходящие в условиях борьбы за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность.</li> </ol> <p>Организационно-управленческая деятельность является важнейшим фактором функционирования и развития предприятия в условиях рыночной экономики. Чтобы быть хорошим управленцем необходимо быть психологом – это значит знать и понимать людей, изысканно владеть речью, жестами и телодвижениями. Всё это предполагает сотрудничество, а не запугивание. Управленцем</p>	
--	--	--

		должен быть лидером. Это искусство становится ему доступным через знание основ делового общения и этики поведения в деловом мире.	
2.	Раздел 2. Личность и психология личности	<p>В психологии, кроме понятия «человек» употребляется более узкое понятие «личность». <b>Личность</b> — это тот же человек о, рассматриваемый только как общественное, социальное существо. Говоря о личности, мы отвлекаемся от биологической, природной его стороны.</p> <p>Человек — это, с одной стороны, <b>биологическое существо</b>, животное, наделенное сознанием, обладающее речью, способностью трудиться, познавать окружающий мир, и активно изменять, преобразовывать его.</p> <p>Человек, с другой стороны <b>общественное существо</b>. Это самый важный его признак, так как общественная жизнь и общественные отношения, коллективный труд изменили и подчинили себе его биологическую, телесную организацию.</p> <p>Своеобразен и неповторим жизненный путь каждого человека, условия его жизни и. деятельности, обучения и воспитания, поэтому нет и не может быть двух одинаковых людей. Индивидуальностью называют личность данного человека, личность в ее конкретном варианте как неповторимое сочетание своеобразных психологических особенностей. Личность каждого человека наделена только ей присущим сочетанием черт и особенностей, образующих индивидуальность. Индивидуальность - это сочетающие психологических особенностей человека, составляющих его своеобразие, его отличия от других людей. Индивидуальность проявляется в чертах темперамента, характера, привычках, преобладающих интересах, в качествах познавательных процессов (восприятия, памяти, мышления, воображения) в способностях, индивидуальном стиле деятельности и т. д.</p> <p><b>Структура личности</b> человека шире структуры индивидуальности. Поэтому в: первую очередь следует включать не только черты и общее строение его индивидуальности, наиболее полно выраженные в темпераменте, <b>характере</b> способностях, и т. д., но и то, как личность обнаруживает себя в группах разного уровня развития в межличностных отношениях.</p> <p>Под <b>активностью</b> личности понимается способность человека производить общественно значимые преобразования окружающего, проявляющееся в общении, совместной деятельности, творчестве. Наиболее общая интегральная характеристика активности личности — активная жизненная позиция, выражающаяся в её идейной принципиальности, последовательности в отстаивании своих взглядов, единстве слова и дела.</p> <p>Одним из существенных проявлений активной жизненной позиции, присущих человеку, является <b>сверхнормативная активность</b> в общественно полезной деятельности. Она предполагает осуществление деятельности, которая не является строго обязательной для данной личности, но которая отвечает идеалам и высшим ценностям общества</p> <p>Никто не может предъявить человеку требование превышать свое дневное задание, но это имеет место в силу присущей человеку сверхнормативной активности. Проявляя сверхнормативную</p>	ОК-3

	<p>активность, личность идет навстречу социальным ожиданиям.</p> <p><b>В индивидуально-психологических проявления личности</b> важное место занимают динамические особенности психики: степень интенсивности психических процессов и состояний, скорость их протекания. Так, один человек склонен к медлительности, другой к торопливости, одному — присуща легкость побуждения чувств, а другому — хладнокровие.</p> <p><b>Темперамент</b> — это индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его психической деятельности и поведения. И. П. Павлов открыл три свойства процессов возбуждения и торможения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) силу этих процессов;</li> <li>2) уравновешенность процессов возбуждения</li> <li>3) торможение.</li> </ol> <p>Темперамент есть проявление типа нервной системы в деятельности, поведении человека. Соотношение типов нервной системы и темпераментов выглядит следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сильный, уравновешенный, подвижный тип («живой» по Павлову); — <b>сангвинистический</b> темперамент;</li> <li>2) сильный, неуравновешенный, подвижный («безудержный» тип, характеризующийся преобладанием процессов возбуждения над торможением — <b>холерический</b>;</li> <li>3) сильный, уравновешенный тип, характеризующийся малой подвижностью процессов возбуждения, их медленной сменяемостью — <b>флегматический</b>;</li> <li>4) слабый, неуравновешенный, инертный тип, характеризующийся слабостью как возбудительного, так и тормозного процессов — <b>меланхолический</b> темперамент.</li> </ol>	
--	--	--

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

### Тематический план самостоятельной работы

n/n	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная	дополнительная	(интернет-ресурсы)
1	Религиозно-исторические предпосылки науки (вклад различных религий в науку. конфуцианство, буддизм, монотеизм)	8/14	1,3,4	5,6,7	1-4
2	Вербальная коммуникация	8/14	1,2	5,6,7	1-4
3	Невербальная коммуникация	8/14	1,2	5,6,7	1-4
4	Основы психологии деловых коммуникаций	8/14	1,3	5,6,7	1-4
5	Просодика и экстралингвистика	8/14	2,4	5,6,7	1-4
6	Основы деловой риторики	8/12	1,3,4	5,6,7	1-4
7	Речевой этикет - основа устной коммуникации	8/14	1,2	5,6,7	1-4
8	Гендерные особенности конфликтов	8/14	1,2	5,6,7	1-4
9	Возрастно-половые свойства индивида	8/14	1,2	5,6,7	1-4
	Всего	<b>72/124</b>			

### **Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:**

1. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст]: учебник для вузов, реком. Мин. образ. и науки РФ / под ред. П. И. Сидорова. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 384с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8.
2. Разин, А. В. Этика [Текст]: учебник, реком. УМО по классическому универс. образов. - 4-е изд. перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 416с.+CD-R. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004997-7.
3. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие. - Москва: "Финансы и статистика", 2005. - 208с: ил. - ISBN 5-279-02386-8.
4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2013. - 208с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник. Рек. Мин-во образования по спец. «Управление персоналом». – 2-е изд., перераб. – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 383с.+ Доп. Материал (Электронный ресурс). – (Высшее образование. Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-006723-0.
6. Пуринова, Г.К. Деловое общение: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.К. Пуринова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 187 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63867>.

### **Темы рефератов по дисциплине**

Целью написания рефератов является более детальное изучение и рассмотрение студентами отдельных, наиболее интересующих их тем. При написании реферата студент должен полностью раскрыть его тему и осветить все основные вопросы, относящиеся к данной теме. Реферат должен быть написан в определенной форме, соответствующей всем требованиям написания рефератов, со всеми реквизитами и в количестве листов от 10 до 15.

1. Структура этики делового общения.
2. Пространственная организация этики делового общения.
3. Основы деловой беседы. Структура, фазы и процесс деловой беседы.
4. Организация проведения совещаний. Функции, стили совещаний. Роль председателя совещания, Эффективность совещаний. Презентация и публичное выступления
5. Определение целей коммуникационной стратегии. Постановка задач и определения вида мероприятий.
6. Параметры коммуникативной эффективности плана рекламной кампании.
7. Социологические методы исследования потребительских предпочтений
8. Связи с общественностью. Определения. Цели, задачи, средства
9. Виды деловой беседы. Личная беседа. Беседа по телефону.
10. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.

11. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
  12. Типичные модели поведения на переговорах.
  13. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
  14. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
- Оформление реферата и его структура приведены в приложении №1.

### **Темы эссе.**

Контроль освоения дисциплины проводится и через написание обучающимися эссе. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения студента по конкретной проблеме и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы.

1. Почему надо уметь слушать?
  2. Каждый ли человек способен к духовному общению?
  3. Нужно ли анализировать результаты деловой встречи?
  4. Какова связь между социальной ролью и психологической позицией человека?
  5. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
  6. Коммуникативная сторона общения
  7. Интерактивная сторона общения
  8. История ораторского искусства
  9. История развития делового этикета в России.
  10. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
  11. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
  12. Собеседование как частная форма деловой беседы.
  13. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
  14. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
- Правила оформления реферата даны в приложении №1.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Виды общения (классификация по различным основаниям).
2. Структура общения (по Г.М. Андреевой), его функции.
3. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
4. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
5. Восприятие партнеров по общению.
6. Механизмы перцепции: общая характеристика.
7. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
8. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
9. Деловое общение: понятие, цель, этапы.
10. Стили и формы делового общения.
11. Формы делового общения (общая характеристика).
12. Невербальные сигналы в деловом общении.

13. Вербальное деловое общение (умение слушать и вести беседу).
14. Барьеры общения.
15. Дистанционное деловое общение.
16. Психологические особенности деловой беседы.
17. Психологические особенности деловых переговоров.
18. Психологические особенности ведения дискуссии.
19. Психологические особенности проведения делового совещания.
20. Психологические особенности ведения переговоров по телефону.
21. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению.
22. Слушание в структуре делового общения. Активное и пассивное слушание.
23. Характеристика манипулятивного делового общения.
24. Способы убеждающего воздействия. Логические основы убедительности речи.
25. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение, заражение.
26. Этика делового общения в организации.
27. Деловой этикет, его формирование и функции.
28. Этические кодексы современных деловых компаний.
29. Корпоративная этика, административная этика: общая характеристика.
30. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
31. Понятие и сущность конфликта. Формулы конфликтов.
32. Типология конфликтов.
33. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
34. Стратегии поведения в конфликте.
35. Причины конфликтов в организации. Технологии разрешения конфликтов.
36. Пути урегулирования конфликтов в деловом общении.
37. Ошибочные действия руководителя и подчиненных в конфликте.
38. Имидж как средство делового общения.
39. Роль личного и организационного имиджа в деловом общении.
40. Этнические нормы и принципы делового общения.
41. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.

### **Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе**

**Самостоятельная работа студентов**, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (экзамен). При этом проводятся:

тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (прилагаются отдельным файлом):

- наглядные пособия (плакаты и карты – на кафедре)
- глоссарий – словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

**Самостоятельная работа с книгой.** В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла,



прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.

- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основной для получения нового знания.

- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.

- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

- *Реферат*: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.

## 7. Фонды оценочных средств

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
<b>ОК-3–способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>	
1(1)	Иностранный язык
1(1)	Психология делового общения
2(1)	Иностранный язык (второй)
2(1)	Культурология
2(1)	Русский язык и культура речи
2(1)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности
4(2)	Психология делового общения
4,6(2,3)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (проектированию и организации туристского продукта)
7(4)	Механизмы и технологии взаимодействия туркомпаний с мировым рынком услуг турбизнеса
7(4)	Лечебно-оздоровительный туризм
7(4)	Агротуризм
7(4)	Экологический туризм
8(4)	Конфликтология

8(4)	Бизнес планирование туризма
8(4)	Преддипломная практика

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибальной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания по основным направлениям и достижениям коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает основные направления и достижения коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Показывает твердые знания коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает спектр философских учений, анализирует главные этапы и закономерности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать некоторые способы коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Умеет использовать знания коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Показывает основательные умения в коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми способами и достижениями коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Владеет способами и достижениями коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Отлично владеет способами создания и использования коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
---------------	--	---	--	--

### 7.3. Типовые контрольные задания (тесты)

#### *Тесты для текущего контроля*

1. Откройте учебник объясните, как вы трактуете понятие «бытие».

2. Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания,

а) да;

б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да;

б) нет.

4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:

вздорный человек;

незнайка;

позитивный человек;

всезнайка,

негативный человек,

баламут;

болтун;

**хладнокровный, неприступный собеседник;**

заинтересованный собеседник;

важная птица;

**незаинтересованный собеседник;**

почемучка;

задавака.

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

**е) все ответы верны;**

ж) все ответы неверны.

6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
  - 2) принцип доверительности;**
  - 3) принцип паритетности;
  - 4) принцип проблематизации;
  - 5) принцип персонифицирования.
- 7.** Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:
- а) праматическая;
  - б) формирующая;**
  - в) подтверждения;
  - г) организации и поддержания межличностных отношений;
  - д) внутриличностная.
- 8.** К видам общения относятся:
- а) «контакт масок»;
  - б) вербальное общение;**
  - в) ролевое общение;
  - г) деловое общение;
  - д) невербальное общение;**
  - е) светское общение;
  - ж) все ответы верны;
  - з) все ответы неверны.
- 9.** Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- 1) общению;
  - 2) деловому общению;
  - 3) ролевому общению;
  - 4) светскому общению.
- А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
- Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- В. общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.
- 10.** Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- 1) коммуникативной стороне общения;
  - 2) интерактивной стороне общения;
  - 3) перцептивной стороне общения.
- А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
- Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
- В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
- 11.** Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.
- 12.** Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?
- 13.** Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- а) образование;
  - б) социальный статус;
  - в) внешний вид;
  - г) возраст;

- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;**
- ж) все ответы неверны.

**14.** Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке:

- 1) «эффект ореола»;**
- 2) «эффект проекции»;
- 3) «эффект упреждения».

**15.** Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;**
- в) «эффектом упреждения».

**16.** Психологическими механизмами восприятия являются:

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, то происходит внутри человека, что он, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставит себя на его место происходит понимание поведения, привычек другой человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

**17.** Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.**

## ТЕСТ №2

**1.** Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.**

**2.** Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.**

**3.** Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;**
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

**4.** Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;

- г) от отношения слушающего к говорящему;
  - д) от личных особенностей слушающего;
  - е) все позиции верны;**
  - ж) все позиции неверны.
- 5.** Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»
- а) семантический барьер;
  - б) стилистический барьер;
  - в) логический барьер.**
- 6.** Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:
- а) возраста;
  - б) пола;
  - в) социального статуса;
  - г) типа темперамента;
  - д) национальности;
  - е) все ответы верны;**
  - ж) все ответы неверны.
- 7.** Кинесика изучает:
- а) прикосновения в процессе общения;**
  - б) внешнее проявление человека;
  - в) расположение собеседников в пространстве.
- 8.** Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?
- а) да;**
  - б) нет.
- 9.** Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:
- а) расслабленная улыбка;**
  - б) смущенная улыбка;
  - в) усмешка.
- 10.** Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:
- а) сентиментальным;
  - б) скрывающим собственные намерения;**
  - в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
  - г) все ответы верны;
  - д) все ответы неверны.
- 11.** Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
- а) неуверенность;**
  - б) превосходство и гордость;
  - в) скрытое наблюдение.
- 12.** В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:
- а) презрение;
  - б) интерес к собеседнику и его признание;**
  - в) проявление подчеркнутого неуважения.
- 13.** Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
- а) превосходство;**
  - б) партнерское отношение;
  - в) стремление к подчинению.
- 14.** Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
- а) руки, скрещенные на груди;**

- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

**15.** Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;**
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

**16.** Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.**

**17.** Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую
- б) почесывание подбородка;**
- в) прикладывание рук к груди.

### **Контрольные вопросы для индивидуального задания:**

1. Оценка индивидуальных особенностей деловых партнеров: профессиональная подготовленность, практичность ума, честность, ответственность и порядочность.
2. Национальные особенности, влияние традиций обычаи и культура на стиль работы в коммерческой сфере.
3. Механизм психологического воздействия.
4. Основные правила формирования нормальных рабочих отношений.
5. Возможность и допустимость противоречия между партнерами.
6. Причины возникновения противоречий: различия в системах ценностей и установок, сложившихся стереотипов.
7. Личность, характеристики её.
8. Когнитивная психология в определении стимулов поведения индивида.
9. Методы опроса как основа психологического тестирования.
10. Реализация практического закона общения согласно И.Канту.
11. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного?
12. Охарактеризуйте качество умения слушать.
13. Почему речевое поведение играет важную роль в становлении руководителя?
14. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
15. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
16. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
17. Приведите классификацию невербальных средств общения.
18. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
19. Что относят к деловому разговору?
20. Какие требования предъявляют к деловому разговору?

21. Какую роль играют «профессионализмы» в деловой речи?
22. Каковы основы речевого этикета?
23. Что относится к нормам речевого этикета?
24. Значение ПР в системе деловых отношений.
25. Каковы причины возникновения конфликтов?
26. Что мы называем конфликтогенами?
27. Способы разрешения конфликтов.
28. Что мы называем характером?
29. Назовите типы темпераментов.
30. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
31. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации.
32. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции.

### **Вопросы к экзамену:**

По дисциплине «Психология делового общения» учебным планом предусмотрен экзамен как форма итогового контроля знаний студентов. В течение семестра реализуется рейтинговая система оценки качества учебной работы студентов согласно университетскому «Положению о модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов». Экзамен проводится в письменной форме.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дагестанский государственный аграрный университет им. М.М.Джамбулатова»  
Направление подготовки 43.03.02. «Туризм»  
Кафедра Организации предпринимательства в АПК

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
«17» апреля 2018 г. протокол № 8  
Зав. кафедрой, проф. Раджабов А.Н.

### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Психология делового общения»**

1. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и Оценка индивидуальных особенностей деловых партнеров: профессиональная подготовленность, практичность ума, честность, ответственность и порядочность.
2. Национальные особенности, влияние традиций обычаи и культура на стиль работы в коммерческой сфере.
3. Механизм психологического воздействия.
4. Основные правила формирования нормальных рабочих отношений.
5. Возможность и допустимость противоречия между партнерами.



6. Причины возникновения противоречий: различия в системах ценностей и установок, сложившихся стереотипов.
7. Личность, характеристики её.
8. Когнитивная психология в определении стимулов поведения индивида.
9. Методы опроса как основа психологического тестирования.
10. Реализация практического закона общения согласно И.Канту.
11. Когда сформировалась «Этика деловых отношений» как наука?
12. В русле философского знания какие различают этические традиции общения?
13. Роль психологии в формировании «Этика деловых отношений» как науки?
14. Что понимают под экономической психологией?
15. Что такое деловая риторика?
16. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты риторики.
17. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного?
18. Охарактеризуйте качество умения слушать.
19. Почему речевое поведение играет важную роль в становлении руководителя?
20. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
21. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
22. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
23. Приведите классификацию невербальных средств общения.
24. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
25. Что относят к деловому разговору?
26. Какие требования предъявляют к деловому разговору?
27. Какую роль играют «профессионализмы» в деловой речи?
28. Каковы основы речевого этикета?
29. Что относится к нормам речевого этикета?
30. Значение ПР в системе деловых отношений.
31. Каковы причины возникновения конфликтов?
32. Что мы называем конфликтогенами?
33. Способы разрешения конфликтов.
34. Что мы называем характером?
35. Назовите типы темпераментов.
36. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
37. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации.
38. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции.
39. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению.

#### **7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков**

Оценка знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимися.

#### **Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования**

**Оценка «отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

#### **Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания**

**Оценка «отлично»** - выставляется студенту, показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

**Оценка «хорошо»** - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

**Оценка «удовлетворительно»** - выставляется студенту. Показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

**Оценка «неудовлетворительно»** - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

#### **Критерии оценки ответов на экзамене**

Основной формой проверки знаний студентов по дисциплине «Психология делового общения» является экзамен. Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов и

предполагает соблюдение ряда условий, обеспечивающих эффективность оценочной процедуры, среди которых можно выделить:

- знание фактического учебно-программного материала по дисциплине, в том числе знание обязательной литературы и современных публикаций по программе курса;

- наличие логики в структуре ответа студента, готовность к дискуссии и аргументации своего ответа; уровень самостоятельного мышления студента с элементами творческого подхода к изложению материала;

- степень активности студента на семинарских и практических занятиях;

- наличие пропусков лекционных и практических занятий по неуважительным причинам.

Оценивание проводится по системе: «отлично/ хорошо/ удовлетворительно/неудовлетворительно».

- **Оценка «отлично»:** ответ высокого качества, уровень ответа отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- **Оценка «хорошо»:** уровень ответа соответствует всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество выполнения одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

- **Оценка «удовлетворительно»:** уровень ответа соответствует большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- **Оценка «неудовлетворительно»:** теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

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

### **а) основная литература**

1. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст]: учебник для вузов, реком. Мин. образ. и науки РФ / под ред. П. И. Сидорова. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 384с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8.
2. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2013. - 208с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник. Рек. Мин-во образования по спец. «Управление персоналом». - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 383с.+ Доп. Материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0 .
4. Пуринова, Г.К. Деловое общение: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.К. Пуринова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 187 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63867>.

#### **б) дополнительная литература**

5. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2013. - 208с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
6. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник. Рек. Мин-во образования по спец. "Управление персоналом". - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 383с.+ Доп. материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0
7. Антипов, А.А. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.А. Антипов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/71199>.
8. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.С. Вечер. — Электрон. дан. — Минск : "Вышэйшая школа", 2015. — 283 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/75155>.
9. Проценкова, Н.В. СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КИТАЕ - ВЗГЛЯД ИЗВНЕ [Электронный ресурс] // Проблемы современной науки и образования. — Электрон. дан. — 2014. — № 5. — С. 45-47. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/297117>

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины** **Базы данных, информационно-справочные системы**

1. Министерство по туризму РФ. <https://www.russiatourism.ru/>
2. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. - Москва, 2000. <http://elibrary.ru>
3. ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург. <http://e.lanbook.com>
4. Бесплатная электронная библиотека - Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>

5. Административно-территориальное устройство Российской Федерации  
Типы стран современного мира [Карты] : стационарное учебное наглядное пособие / авт.-сост. В. И. Сиротин; худ. С. И. Кравцова, А. В. Пряхин; - Москва: Дрофа, 2017.

6. Атлас «География России». Население и хозяйство. – М.: Астрель, 2016

7. Атлас «Экономическая и социальная география мира. – М.: Астрель, 2014

8. <https://rucont.ru/efd/506098>

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	2	3	4	5
1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2014 с 20/12/14 до 20/12/15
2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 225/2015, от 15/12/2015 21/12/15 до 20/12/16
3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 168/2016, от 14/11/2016 21/12/1 до 20/12/16
4	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 112/140/2017, от 25/10/2017 21.12.2017 по 20.12.2018гг
5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Лесное хозяйство и лесоинженерное дело»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Соглашение № 21 от 21.12.2017г 21.12.2017 по 20.12.2018гг
6	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 220/14 от 17/02/2014 с 15/04/14 до 15/04/2015
7	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 333/14 от 07/04/2014 с 15/05/14 до 15/05/15
8	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия», «Инженерно-технические науки»		<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 40/2015 от 15/04/2015 с 15/05/15 до 15/05/16
9	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» «Инженерные науки» «Технология пищевых производств»,	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 118/16 от 14/04/2016 с 15/04/16 до 14/04/17 с 15/05/16 до 14/05/17

	«Химия»			
10	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 238/17 от 31.03.2017г. с 15/04/17 до 15/04/2018
11	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018г. с 15/04/18 до 15/04/2019
12	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 272/17 от 06/04/2017 с 15/05/17 до 14/05/18
13	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 46 от 20/04/2018 с 15/05/18 до 14/05/19
14	Polpred.com	сторонняя	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. Без ограничения времени.
15	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013г. Без ограничения времени
16	ЭБС ФГБОУ ВПО РГАЗУ (Российский государственный аграрный заочный университет) ЭБС «AgriLib»	сторонняя	<a href="http://ebs.rgaz.ru">http://ebs.rgaz.ru</a>	Дополнительное соглашение от 01.12.2014 к договору № 521 от 07.06.2013г.
17	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a>	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги»

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

### Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям.

**Лекция** является ведущей формой учебных занятий, предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по

учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимые учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . ., или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

#### **Рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к занятию заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные

преподавателем в ходе лекции либо консультации к занятию. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на семинаре. Ценность выступления студента на занятии возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на семинаре от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

### **Рекомендации по подготовке к реферату**

**Реферат** – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Реферат также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строится по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд реферата слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание.



Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на реферат. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать реферат, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над рефератом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы реферата приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

### **Методические рекомендации по подготовке к экзамену.**

К экзамену допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на экзамен, приведены в рабочей программе курса.

Экзаменационный билет содержит три вопроса. Экзамен проходит в устной форме, но экзаменатор вправе избрать и письменную форму опроса.

Успешная сдача экзамена зависит не только от умственных способностей, памяти, психологической устойчивости, но, прежде всего, от стратегии. По существу, подготовка к экзамену начинается с первого дня лекции и семинарских занятий. Чем больше знаний, тем стройнее они уложились в систему, тем легче готовиться в последние дни.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи экзаменов является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, написание рефератов, работа в студенческом научном кружке. На экзамен выносят вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на семинарские занятия, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед экзаменом на подготовку к нему отводится не менее трех дней. В этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на семинарских занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на предэкзаменационной консультации.

## 11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);
- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

### Программное обеспечение

(лицензионное и свободно распространяемое),  
используемое в учебном процессе

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс в электронной форме.

В учебном процессе для освоения дисциплины «Психология делового общения» используется Программы MicrosoftOffice, Excel, Word, AcrobatReader, Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru/>

Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «СУММА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 40390000050 от 19.10.2009 г. ЗАО «Национальный Телеком», Дополнительное соглашение к Договору № 40390000050 от 19.10.2009 г. № 68/2016 от 01.05.2016 г. – ежегодное пролонгирование.
Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «ОПТИКА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 174/14 от 03.02.2014 г.- ежегодное пролонгирование.
OfficeStandard 2010	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8 Professional	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 7 Professional	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Apache OpenOffice. The Free and Open Productivity Suite. ApacheOpenOffice 4.1.3 released	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle.
LibreOffice is Free Software	Свободное программное обеспечение LibreOffice, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – «TheDocumentFoundation».
Условия предоставления услуг GoogleChrome.	Исходный код предоставляется бесплатно, бессрочно с неограниченным количеством лицензионных соглашений, правообладатель – «Google».
MozillaFirefox	– бесплатная программа на условиях Публичной лицензии,

	бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.
7-Zip. License for use and distribution [7-Zip. Лицензия на использование и распространение].	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – IgorPavlov.
AdobeAcrobatReader программа для работы с документами в формате *.pdf,	Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель - AdobeSystemsIncorporated <a href="https://www.adobe.com/ru">https://www.adobe.com/ru</a>
Turbo Pascal School Pak	В свободном доступе : <a href="http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/">http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/</a>
PascalABC.NET	В свободном доступе : <a href="http://mmcs.sfedu.ru/">http://mmcs.sfedu.ru/</a>
Электронный лабораторный практикум (+ CD) по дисциплине «Информационная безопасность».	Бабаш, А.В. Информационная безопасность: лабораторный практикум: электронный учебник/ А. В. Бабаш, Е. К. Баранова, Ю. Н. Мельников.-2-е изд., стер.-электрон. данные- М.:КНОРУС, 2013.-1электрон. опт. диск; зв., цв.- (CD-ROM)
Kaspersky Anti-Virus for Windows Workstations и другие антивирусные программы	По наличному расчету в специализированных организациях – срок 1 год – обновление по необходимости
Портал информационной и методической поддержки инклюзивного среднего профессионального образования	<a href="http://www.wil.ru">http://www.wil.ru</a> - рекомендация Министерства образования и науки РФ
Портал учебно-методического центра высшего профессионального образования студентов с инвалидностью и ОВЗ	<a href="http://umcvpo.ru">http://umcvpo.ru</a> - рекомендация Министерства образования и науки РФ

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

В процессе проведения лекционных и практических занятий применяются технические средства обучения, а именно: мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран. Кроме технических средств, используется и прикладное программное обеспечение (Windows 7 ProfessionalMicrosoftOpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 – бессрочная. ApacheOpenOffice 4.1.3 released Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle. Бесплатная программа на условиях Публичной MozillaFirefox лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель – AdobeSystemsIncorporated

<https://www.adobe.com/ru>. AdobeAcrobatReader. Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к практикумам.

Аудитории для проведения занятий оборудованы доской и инструментом (мел) для нанесения рисунков, схем и текста на доску. Студентам рекомендуется на семинарские занятия приносить с собой мобильные (съёмные) носители данных (USB-флэш-карты, внешние HDD, CD-или DVD-диски) для копирования практических заданий, тестов, материалов лекций и дополнительных (электронных) источников информации по изучаемой дисциплине.

Стандартно-оборудованные лекционные аудитории, для проведения лекций - 442 учебная аудитория. Для проведения практических 444 и 446 аудитории.

### **13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдо-переводчиков и тифло-сурдо-переводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **б) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;  
**в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.  
**На экзамене присутствует ассистент.**

## Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20\_\_/20\_\_ учебный год

**УТВЕРЖДАЮ**  
*проректор по учебной работе*  
\_\_\_\_\_  
С. А. Курбанов  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В программу дисциплины  
**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**  
направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

направленность (профиль) подготовки  
«Технология и организация экскурсионных услуг»  
Квалификация – бакалавр. Форма обучения – *очная и заочная*  
вносятся следующие изменения:

.....;  
.....;  
.....;

**Программа пересмотрена на заседании кафедры**

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.  
Заведующий кафедрой  
РаджабовА.Н. / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

**Одобрено**  
Председатель методической комиссии факультета

АзракулиевЗ.М. / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Лист регистрации изменений в РПД

[illegible]

## ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА РЕФЕРАТА

Реферат представляет собой документ определенной тематики, кратко раскрывающий суть темы. Составные части реферата, независимо от темы и дисциплины:

- Титульный лист
- Введение
- Содержание
- Основная часть
- Заключение.

Кроме того, важно понимать в каком порядке следует написание реферата:

- Сбор необходимого материала
- Тщательная работа с источниками
- План реферата
- Выводы и заключения по теме.

Оформление должно быть следующим:

- Текст должен быть набран шрифтом TimesNewRoman с размером 12-14. Межстрочный интервал составляет 1,5

- Страница должна иметь следующие размеры полей: снизу и сверху по 2 см, справа — 1 см, слева — 3 см

- Максимальный объем работы составляет 20 страниц формата А4

Каждая страница должна иметь свой номер, начиная с содержания. Нумерацию необходимо вести с арабской цифры 2, так как титульный лист считается, но не учитывается

- Работа может иметь подразделы, которые нумеруются следующим образом: «1.2», где: 1 — номер главы, 2 — номер подглавы

- Каждый абзац должен иметь отступ («красную строку») — 1 см

- Между абзацами нельзя делать дополнительные интервалы.

### **Оформление титульного листа реферата.**

Титульный лист содержит информацию об инициалах учащегося и преподавателя, название темы и полное название учебного учреждения. Если реферат пишет студент, то титульный лист будет содержать следующую информацию:

- Наименование ВУЗа
- Название кафедры изучаемой дисциплины
- В центре листа необходимо написать заглавными буквами слово «РЕФЕРАТ»

- На следующей строке указываем название предмета, направление подготовки

- Тема реферата

- По правому краю страницы указываем данные автора работы (группа, ФИО)

- Следом указывают кто проверил работу (должность преподавателя и ФИО)



- Завершается титульный лист названием города и годом сдачи исследования

Образец титульного листа реферата:

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО

«Дагестанский государственный аграрный университет  
им. М.М. Джамбулатова»

Кафедра Организации предпринимательства в АПК

**РЕФЕРАТ**

по дисциплине

по направлению подготовки 43.03.02 -Туризм  
студента 4 курса очного отделения

на тему: .....

Работу выполнил

студент, курс, группа

Работу проверил:

Аббасова А.А., к.э.н., доцент

**Махачкала 2018**

**Структура реферата: содержание.** После того, как был собран материал и изучены источники, можно переходить к разработке плана проведения исследования. План можно составлять уже в момент написания реферата. Он представляет собой небольшое изложение того, что рассмотрено в работе по главам, то есть по сути является содержанием и структурой реферата. Содержание включает в себя список глав и параграфов с указанием номеров страниц по каждой из них. Само содержание должно иметь название «Оглавление». Его важность заключается в простоте доступа к нужному разделу работы, а также демонстрации структуры реферата.

**Вводная часть реферата.** Введение является «затравкой» для читателя, и главная задача для студентов кроется в способности заинтересовать рецензента. На вводную часть следует заложить не более 2 страниц формата А4. Она должна включать в себя:

- Цель работы
- Рассмотрите объект и предмет исследования
- Актуальность рассмотренной тематики

- Емкий анализ использованных источников и литературы
- Постановку задач и методов создания исследовательской работы

### **Основная часть реферата**

Основная часть работы заключается в подробном рассмотрении темы реферата, а также указании результатов исследования. Студент или школьник может сделать несколько глав или разделов, а также создать подразделы.

Каждая глава реферата должна заканчиваться выводом, основанным на анализе результата исследования. Размер основной части не должен превышать 16 страниц формата А4.

### **Практическая часть реферата**

Редко, когда реферат должен включать в себя практическую часть. Обычно практика относится к курсовым работам и диплому. Однако, некоторые дисциплины могут подразумевать закрепление теории на практике. В таком случае потребуются сведения организации.

Автор реферата должен подтвердить актуальность выбранной темы и показать насколько исследуемые методы применимы на практике.

### **Заключительная часть в реферате**

На заключение студенту отводится не более 2 страниц формата А4. Сюда необходимо включить выводы по каждой главе и подвести окончательную черту всего исследования.

Завершить реферат можно списком использованной литературы. Желательно использовать не менее 8 источников. Литература перечисляется в алфавитном порядке в зависимости от фамилии автор учебного пособия или книги. Нормативно-правовые акты указываются перед списком литературы, а ссылки на интернет-источники в самом конце.

Получить максимальный балл можно только при соблюдении всех требований по содержанию и оформлению работы.