

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет физической культуры



Рабочая программа дисциплины

Психология делового общения

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки –2023

Карачаевск, 2023

Составитель: к.п.н. доцент Енокаева Сабират Сайпудиновна

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на 2023-2024 уч.год на заседании кафедры ТОФК и туризма:

Протокол № 10 от 30.06.2023г.

Зав. кафедрой ТОФК и туризма



доц. Джирикова Ф.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.О.17) относится к обязательной части Блока 1.	
Дисциплины (модуль), (очно) изучается на 3 курсе в 5 семестре.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1 разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий	6
(в академических часах).....	6
5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий	10
5.3. Примерная тематика курсовых работ.....	10
6. Образовательные технологии.....	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	11
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	17
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:	17
7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен).....	19
7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов	20
Примерные вопросы для проведения тестирования.....	20
7.3. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров	25
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	26
Основная литература:.....	26
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	27
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	28
10.1. Общесистемные требования.....	28
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	29
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.....	31
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	31
12. Лист регистрации изменений.....	32

1. Наименование дисциплины (модуля)

Психология делового общения

Целью учебной дисциплины «Психология делового общения» является формирование у студентов научного систематизированного представления об основах психологии делового общения, ее специфике в сфере туризма для создания эффективного взаимодействия с институтами туризма

Для достижения цели ставятся задачи:

- в знакомстве с общей и психологической культурой делового общения,
- освоении методов убеждения,
- анализе навыков поведения в конфликтных ситуациях,
- анализе ведения мероприятий; этики и этикета делового общения

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.О.17) относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модуль), (очно) изучается на 3 курсе в 5 семестре.
(заочно) изучается на 4 курсе

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО	
Индекс	Б1.О.16
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для успешного освоения дисциплины «Психология делового общения» студент должен иметь базовую подготовку и опирается на знания и навыки, полученные при изучении дисциплин «Философия», «Русский язык и культура речи».	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Курс «Психология делового общения» является основой для последующего изучения таких дисциплин как «Речевая коммуникация»; «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма».	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОП ВО бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
ПК-3	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	ПК.Б-3.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК.Б-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК.Б-3.3. Выбирает и применяет клиенто ориентированные технологии туристского обслуживания	знать: процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
			уметь: организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

			владеть: способностью организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
ПК-4	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. 14 ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Знать способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.
			Уметь самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.
			Владеть навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет **3 ЗЕТ, 108 академических часа.**

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) * (всего)		
Аудиторная работа (всего):	54	10
лекции	36	6
семинары, практические занятия	18	4
практикумы	Не предусмотрено	
лабораторные работы	Не предусмотрено	
Внеаудиторная работа:		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54	90
Контроль самостоятельной работы		8
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	экзамен	экзамен

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля	
			всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа		Планируемые результаты обучения
				Лек	Пр.	Кон тр.			
Раздел 1. Основы делового общения									
1.	Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем	
2.	Характеристики делового общения. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Роль менеджера в деловом общении.	8	2	2		4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе, Реферат Творческое задание	
Раздел 2. Вербальное общение									
3.	Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи. Стили речи. Специфика и культура делового разговора. Малый разговор как форма вступления в контакт. Открытость коммуникатора как условие диалога	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем	
4.	Телефонный разговор. Письменная речь. Деловая переписка и ее особенности. Оформление и основные разновидности деловых писем. Деловая беседа, обсуждение, собеседование. Особенности проведения деловых бесед	8	2	2		4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Письменные работы Тестирование	
Раздел 3. Слушание в деловой коммуникации									
5.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Фронтальный опрос	
6.	Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе Устный опрос Реферат	
7.	Чем отличается официально-деловой стиль речи?	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Творческое задание	

Раздел 4. Психология ДО								
8.	Психологические аспекты ДО. Формы психологической защиты. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение). Манипуляции в общении и их характеристики.	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Тест
9.	Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности	6	2			4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 5. Барьеры в общении								
10.	Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Творческое задание
11.	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 6. Русский речевой этикет								
12.	Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.	6	2	2		2	УК-3; ПК-4;	Устный опрос Реферат Доклад с презентацией
13.	Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации	4	2			2	УК-4; ПК-3; ПК-4;	Творческое задание
14.	Вспомните типы приема и передачи информации.	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Доклад с презентацией
Раздел 7. Формы деловой коммуникации								
15.	Деловая беседа Деловая беседа по телефону Деловые переговоры Торги: Презентация Деловая переписка:	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе
16.	Структура деловой беседы особенности телефонного разговора цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров технология ведения торгов цели презентации; виды презентации деловая переписка и ее особенности	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Тестирование
17.	Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть	4	2			2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 8. Невербальное общение								
18.	Значение невербальной информации для общения. Значение межличностного пространства в общении. Виды невербального поведения	6	2	2		2	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Опрос
19.	Интерпретация невербального поведения. Где сидеть за столом при обще-	6				6	ПК-3; ПК-4;	Эссе Реферат

	нии. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.							
20.	Вообразите смешение различных видов восприятия.	6				6	ПК-3; ПК-4;	Эссе Реферат
		108	36	18		54		

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля	
			всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа		Планируемые результаты обучения
				Лек	Пр.	Контр.			
Раздел 1. Основы делового общения									
1.	Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК	6	2			4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем	
2.	Характеристики делового общения. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Роль менеджера в деловом общении.	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе, Реферат Творческое задание	
Раздел 2. Вербальное общение									
3.	Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи. Стили речи. Специфика и культура делового разговора. Малый разговор как форма вступления в контакт. Открытость коммуникатора как условие диалога	6	2			4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем	
4.	Телефонный разговор. Письменная речь. Деловая переписка и ее особенности. Оформление и основные разновидности деловых писем. Деловая беседа, обсуждение, собеседование. Особенности проведения деловых бесед	6		2		4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Письменные работы Тестирование	
Раздел 3. Слушание в деловой коммуникации									
5.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания	4				4	ПК-3; ПК-4;	Фронтальный опрос	
6.	Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе Устный опрос Реферат	

7.	Чем отличается официально-деловой стиль речи?	4				4	ПК-3; ПК-4;	Творческое задание
Раздел 4. Психология ДО								
8.	Психологические аспекты ДО. Формы психологической защиты. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение). Манипуляции в общении и их характеристики.	8	2			6	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Тест
9.	Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 5. Барьеры в общении								
10.	Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания	6	2			4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Творческое задание
11.	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 6. Русский речевой этикет								
12.	Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устный опрос Реферат Доклад с презентацией
13.	Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации	4				4	ПК-3; ПК-4;	Творческое задание
14.	Вспомните типы приема и передачи информации.	4				4	ПК-3; ПК-4;	Доклад с презентацией
Раздел 7. Формы деловой коммуникации								
15.	Деловая беседа Деловая беседа по телефону Деловые переговоры Торги: Презентация Деловая переписка:	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Эссе
16.	Структура деловой беседы особенности телефонного разговора цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров технология ведения торгов цели презентации; виды презентации деловая переписка и ее особенности	4				4	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем Тестирование
17.	Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть	6				6	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем
Раздел 8. Невербальное общение								
18.	Значение невербальной информации для общения. Значение межличностного пространства в общении. Виды не-	6				6	ПК-3; ПК-4;	Устное изложение лекции преподавателем

	вербального поведения							Опрос
19.	Интерпретация невербального поведения. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	6				6	ПК-3; ПК-4;	Эссе Реферат
20.	Вообразите смешение различных видов восприятия.	6				6	ПК-3; ПК-4;	Эссе Реферат
		108	6	4		90		

5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);
- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

-назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивания			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК - 3					
Базовый	Знать: культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Не знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	В целом знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	

	Уметь: определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Не умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	В целом умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	
	Владеть: навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников	Не владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников	В целом владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников	Владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников	
Повышенный	Знать: культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				В полном объеме знает культуру осуществления социального взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	Уметь: определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели				В полном объеме умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	Владеть: навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников				В полном объеме владеет навыками реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе анализирует возможные последствия личных действий и учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК - 4

<p>Базовый</p>	<p>Знать: требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и интранном (ых) языке (ах)</p>	<p>Не знает требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и интранном (ых) языке (ах)</p>	<p>В целом знает требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и интранном (ых) языке (ах)</p>	<p>Знает требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и интранном (ых) языке (ах)</p>	
	<p>Уметь: - вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - перевести официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</p>	<p>Не умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет результаты своей деятельности на иностранном</p>	<p>В целом умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет результаты своей деятельности на иностранном</p>	<p>Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет результаты своей деятельности на иностранном</p>	

		языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	
	Владеть: навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	Не владеет навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	В целом владеет навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	Владеет навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	
Повышенный	Знать: требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)				В полном объеме знает требования для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
	Уметь: - вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет результаты своей				В полном объеме умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный для личных целей; - публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представляет

	деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения				результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения
	Владеть: навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)				В полном объеме владеет навыками организации вести деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)
ПК-3					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	
	Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	Не умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	В целом умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	
	Владеть: навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	Не владеет навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	В целом владеет навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	Владеет навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	
Повышенный	Знать: ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; прогрессивные				В полном объеме ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; прогрессивные

	формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях. основные предпочтения потребителей и туристов.				формы и методы обслуживания потребителей на сервисных и туристских предприятиях. основные предпочтения потребителей и туристов.
	Уметь: организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг.				Умеет в полном объеме организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг.
	Владеть: методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны (с учетом клиентоориентированных технологий); способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в сфере сервиса и туризма.				В полном объеме владеет методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны (с учетом клиентоориентированных технологий); способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в сфере сервиса и туризма.
ПК-4					
Базовый	Знать: сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма. Уметь: организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе	Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма. Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма. В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-	Знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма. Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-	

	устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий	туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	
	Владеть: навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	
Повышенный	Знать: особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.				В полном объеме особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.
	Уметь: формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.				Умеет в полном объеме формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.
	Владеть: навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.				В полном объеме владеет навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

Примерные темы рефератов

1. Процессы делового
2. Этапы делового общения
3. Виды общения
4. Виды коммуникации в общении
5. Функции и виды речи
6. Специфика и культура делового разговора.
7. Письменная речь
8. Трудности эффективного слушания Виды слушания
9. Правила эффективной обратной связи
10. Формы психологической защиты.
11. Коммуникативные типы деловых партнеров
12. Приемы эффективного слушания
13. Этика делового общения.
14. Психология ведения деловой беседы.
15. Самоподача в общении.

16. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
17. Виды конфликта. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Культура делового общения.
18. Диалог как способ делового общения. «Информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении.
19. Приемы эффективного слушания делового партнера.
20. Механизмы межличностного восприятия, препятствующие и способствующие успешному деловому общению.
21. Коммуникационные барьеры в деловом общении. Барьеры социально-культурного различия. Речевые барьеры и эмоциональные барьеры.
22. Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении.
23. Правила комплиментов и критики в деловом общении.
24. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении. Защита от манипуляций.
25. Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка к переговорам.
26. Социально-психологические особенности коллектива. Типы взаимоотношений. Структура коллектива.
27. Стили делового общения руководителя с подчиненными: авторитарный, демократический, попустительский (формальный).
28. Формы делового общения и особенности их реализации в практике делового общения с руководством.
29. Психологические механизмы межличностного делового общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.
30. Документирование в деловом общении: служебные записки и визитные карточки.
31. Роль в деловой беседе средств невербального общения.
32. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии делового партнера: «фактор превосходства», «фактор привлекательности», «фактор отношения к нам».

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

-характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;

--доклад длинный, не вполне четкий;

-на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

-доклад не сделан;

-докладчик не ориентируется в излагаемом материале;

-на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)

1. Составные элементы процесса общения
2. Модели поведения в общении и основные социальные установки
3. в процессе коммуникации
4. Характеристика основных видов общения
5. Характер как составляющая имиджа, его влияние на деловое
6. взаимодействие
7. Типы лидеров и особенности их поведения в процессе общения
8. Теории личности в современной психологии в контексте делового
9. общения
10. Деловое и бытовое общение
11. Устная и письменная формы делового общения
12. Вербальная и невербальная формы делового общения
13. Основные характеристики делового общения
14. Понятие о коммуникативных стратегиях и тактиках
15. Психологические аспекты ведения переговоров
16. Переговоры как жанр деловой коммуникации
17. Особенности публичных выступлений
18. Невербальное общение: психологические особенности
19. Полемика и ее виды
20. Интеллектуальные уловки в споре
21. Психологические уловки в споре
22. Основные законы эффективного делового общения.
23. Культура речи делового человека.
24. Невербальные особенности в процессе делового общения.
25. Виды устного делового общения.
26. Деловая беседа как основная форма делового общения. Беседа по телефону.
27. Собеседование как вид деловой беседы.
28. Деловые собрания и совещания.
29. Деловая корреспонденция и переписка.
30. Презентации. Переговоры. Интервью.
31. Реклама как подвид деловой речи.
32. Реклама как способ убеждения собеседника.
33. Технологии устного делового общения.
34. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.
35. Коммуникативные стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.
36. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
37. Деловая конфликтология. Тактики избегания конфликтов.
38. Технология создания письменной деловой документации.
39. Деловая переписка. Переписка по Интернет.
40. Эффективные технологии написания резюме.
41. 20 Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции.
42. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
43. 22 Деловое общение и гендер.
44. Семиотика делового общения.
45. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения.
46. Правила и приемы работы с многочисленной аудиторией.

***Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине
«Психология делового общения»:***

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

Примерные вопросы для проведения тестирования

(Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных)

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий

- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстравертов и интровертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- **«Ложного вовлечения»**
- **Запутывания**
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализованных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Психотехнические приемы манипулирования
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов

- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**
- Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**
- Положительно

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Ключи к тестовым заданиям.

Шкала оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

«неудовлетворительно» – 50% и менее

«удовлетворительно» – 51-80%

«хорошо» – 81-90%

«отлично» – 91-100%

Критерии оценки тестового материала по дисциплине

✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).

✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объёме; имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Продемонстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения

✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;

✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объёме, требует доработки и исправлений и исправлений более чем половины объема.

7.3. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о бально-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета бально-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие

- / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб.пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 .— 196 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/216152>
2. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Южный федеральный ун-т, Т.В. Эксакусто .— Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2015 .— 162 с. : ил. —Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/637219>
3. Прохорова, И.Ф. Психология делового общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / И.Ф. Прохорова .— Архангельск : Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова, 2013 .— 104 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/374298>
4. Измайлова, Е. Н. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э.Г. Касимова, Уфим. гос. ун-т экономики и сервиса, Е. Н. Измайлова .— Уфа: УГУЭС, 2014 .— 272 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/314968> Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие : Направление подготовки 80200.68 – Финансовый менеджмент.
5. Магистратура / И. А. Сенюгина, Е. А. Пономарева .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2014 .— 163 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/304174>

в) Электронные образовательные ресурсы (ЭОР)

Федеральные образовательные порталы:

1. <http://www.russiatourism.ru/>– официальный сайт Федерального агентства по туризму
2. Все о психологии - <http://psychologi.net.ru/>
3. Институт психологии РАН - <http://ipras.ru/>
4. Материалы по психологии - <http://psychology-online.net/>
5. Мир психологии - <http://psychology.net.ru/>
6. Поведение потребителя в рыночной экономике -
7. <http://natecon.com/povedenie-potrebitelya-v-rynochnoj-ekonomike>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (<i>указать текст из источника и др.</i>). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.

Контрольная работа/ индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат/курсовая работа	<i>Реферат:</i> 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. <i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Использование методических рекомендаций по выполнению и оформлению курсовых работ
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 /2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.). Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/	Бессрочный
2021 / 2022 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория № 94 (Учебный корпус № 3) для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, занятий по практикам, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска меловая.

Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная

ABBYY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025

2. Учебная аудитория № 92 (Учебный корпус № 3) для проведения занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска маркерная.

Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.

Лицензионное программное обеспечение:

– Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

– Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная

– ABBYY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

– Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

– Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.

– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.

– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

– Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025

3. Учебная аудитория № 98 (Учебный корпус № 3) для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска маркерная.

Технические средства обучения: персональные компьютеры с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета, переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.

4. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025

5. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеувеличитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по

04.03.2023г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (лицензия №280E2102100934034202061), с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.
5. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025
6. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
7. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева».

12. Лист регистрации изменений

№	Внесенные изменения	Дата ученого совета университета, ученого совета института/факультета на котором были утверждены изменения
1.	Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2. Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г.	Решение ученого совета Протокол №8 от 29.06.2023г.