

**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

Кафедра теоретических основ физической культуры и туризма

**УТВЕРЖДАЮ**

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕОЛОВОГО 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**

Год начала подготовки – 2025

Карачаевск 2025

*Составитель: ст. преп. Зеленская А. И.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №524, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, профиль – Технология и организация экскурсионных услуг; ОПОП локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма  
на 2025-2026 уч. Год, протокол № 8 от 25.04.2025 г.

## Оглавление

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.О.16) 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 .....	5
5.1 разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий .....	5
(в академических часах).....	5
<b>6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....</b>	<b>11</b>
<b>7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания .....</b>	<b>12</b>
Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <a href="https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/">https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/</a> .....	12
<b>7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....</b>	<b>12</b>
<b>7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена .....</b>	<b>12</b>
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	13
Основная литература:.....	13
<b>9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля).....</b>	<b>13</b>
<b>9.1. Общесистемные требования.....</b>	<b>13</b>
<b>9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины</b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b>9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.....</b> Ошибка! Закладка не определен.	
<b>9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....</b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b>10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....</b> Ошибка! Закладка не определена.	
<b>11. Лист регистрации изменений.....</b> Ошибка! Закладка не определена.	

## **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,
- анализа навыков поведения в конфликтных ситуациях,
- анализа ведения мероприятий; этики и этикета делового общения

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

**Дисциплина «Психология делового общения»** (Б1.О.16) относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модуль), (очно) изучается на 3 курсе в 5 семестре.

(заочно) изучается на 4 курсе

<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
Индекс	Б1.О.16
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для освоения дисциплины обучающиеся используют компетенции, полученные на предыдущем уровне образования.	
<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
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 ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПОП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
ПК-3	способен организовывать 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 клиентов ориентированные технологии туристского обслуживания	<b>знать:</b> процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий  <b>уметь:</b> организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

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

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	108	108
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) * (всего)</b>		
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	54	14
лекции	36	6
семинары, практические занятия	18	8
практикумы	Не предусмотрено	
лабораторные работы	Не предусмотрено	
<b>Внеаудиторная работа:</b>		
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.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	54	86
<b>Контроль самостоятельной работы</b>		8
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	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 трудо- ем- кость (в ча- сах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Сам. работа
			всего	Аудиторные уч. занятия		
				Лек	Пр.	Контр.
	<b>Раздел 1. Основы делового общения</b>					
1.	Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК	4	2			2
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
	<b>Раздел 2. Верbalное общение</b>					
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
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
	<b>Раздел 3. Слушание в деловой коммуникации</b>					
5.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания	4	2			2
6.	Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.	6	2	2		2
7.	Чем отличается официально-деловой стиль речи?	4	2			2
	<b>Раздел 4. Психология ДО</b>					
8.	Психологические аспекты ДО. Формы психологической защиты. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, при-	6	2	2		2

	нуждение). Манипуляции в общении и их характеристики.				
9.	Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности	6	2		4
	<b>Раздел 5. Барьеры в общении</b>				
10.	Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания	6	2	2	2
11.	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.	4	2		2
	<b>Раздел 6. Русский речевой этикет</b>				
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
13.	Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации	4	2		2
14.	Вспомните типы приема и передачи информации.	6	2	2	2
	<b>Раздел 7. Формы деловой коммуникации</b>				
15.	Деловая беседа Деловая беседа по телефону Деловые переговоры Торги: Презентация Деловая переписка:	4	2		2
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
17.	Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть	4	2		2
	<b>Раздел 8. Невербальное общение</b>				
18.	Значение невербальной информации для общения. Значение межличностного пространства в общении. Виды невербального поведения	6	2	2	2
19.	Интерпретация невербального поведения. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	6			6
20.	Вообразите смешение различных видов восприятия.	6			6
		<b>108</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>54</b>

**Для заочной формы обучения**

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудо- ем- кость (в ча- сах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			всего	Аудиторные уч. занятия		Сам. работа
				Лек	Пр.	
	<b>Раздел 1. Основы делового общения</b>					
1.	Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК	6	2			4
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
	<b>Раздел 2. Верbalное общение</b>					
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
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
	<b>Раздел 3. Слушание в деловой коммуникации</b>					
5.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания	4				4
6.	Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.	4				4
7.	Чем отличается официально-деловой стиль речи?	4				4
	<b>Раздел 4. Психология ДО</b>					
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
9.	Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности	4				4

	<b>Раздел 5. Барьеры в общении</b>				
10.	Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания	6		2	4
11.	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.	4			4
	<b>Раздел 6. Русский речевой этикет</b>				
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	4
13.	Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации	4			4
14.	Вспомните типы приема и передачи информации.	4			4
	<b>Раздел 7. Формы деловой коммуникации</b>				
15.	Деловая беседа Деловая беседа по телефону Деловые переговоры Торги: Презентация Деловая переписка:	4			4
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
17.	Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть	4			4
	<b>Раздел 8. Невербальное общение</b>				
18.	Значение невербальной информации для общения. Значение межличностного пространства в общении. Виды невербального поведения	6		2	4
19.	Интерпретация невербального поведения. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	6			6
20.	Вообразите смешение различных видов восприятия.	6			6
		<b>108</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>86</b>

## **6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы**

**Лекционные занятия.** Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентированной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно исполь-

зуются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

**Лабораторные работы и практические занятия.** Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретиче-

ских докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

**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.

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

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	
<b>ПК-3</b>	<p>В целом знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>В целом умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p>В целом знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>В целом умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p>В целом знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>В целом умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p>Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)</p> <p>Не знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>Не умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>

<b>ПК-4</b>	В целом владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	В целом владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	В целом владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами	Не владеет навыками: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами
	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.
	Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий.	В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий.	В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий	Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий.
	<b>Владеет</b> навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	<b>Владеет</b> навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	<b>В целом владеет</b> навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).	<b>Не владеет</b> навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).

## **7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.**

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

## **7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

### **7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена**

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.

## **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. Сеногина, Е. А. Пономарева — Ставрополь : изд-во СКФУ, 2014 .— 163 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/304174>

## 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

### 9.1. Общесистемные требования

#### Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

#### Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

### 9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

### **9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.

### **9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) –<http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

### **10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены [«Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ»](#), размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

## **11. Лист регистрации изменений**

В рабочей программе внесены следующие изменения:

<b>Изменение</b>	<b>Дата и номер протокола ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО</b>	<b>Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО</b>