

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2024 15:59:58  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.О.24 Деловое общение и бизнес-коммуникации**

Направление подготовки:

**51.03.03 «Социально-культурная деятельность»**

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

**«Менеджмент социально-культурной деятельности»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая учебная программа дисциплины «Деловое общение и бизнес-коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 51.03.03 «Социально-культурная деятельность», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.12.2017 г. №1179 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 09.01.2018 г. регистрационный № 49575).

Разработчик РПД:

старший преподаватель  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

Д. С. Калинина  
(ФИО)

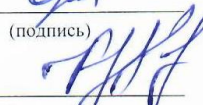
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления по информатизации

  
(подпись)

В.В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»  
« 20 » 05 20 20 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент  
(уч. степень, уч. звание)

  
(подпись)

С. В. Явон  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

  
(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 6 от 20.05.2020 г.

**Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

## Б.1.О.24 Деловое общение и бизнес-коммуникации

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	ИОПК-3.1. Соблюдает требования профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями	<p><b>Знает:</b> требования профессиональных стандартов, положения должностных инструкций, задачи профессиональной деятельности и трудовые функции в сфере социально-культурной деятельности</p> <p><b>Умеет:</b> соотносить требования профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями в сфере социально-культурной деятельности</p> <p><b>Владет:</b> навыками соблюдения требований профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями в сфере социально-культурной деятельности</p>	
	ИОПК-3.2. Использует социально-гуманитарные знания для анализа и оценки социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики	<p><b>Знает:</b> основные вопросы социально-гуманитарных наук; основные требования профессиональной этики</p> <p><b>Умеет:</b> использовать социально-гуманитарные знания в социально-трудовом и профессиональном взаимодействиях; проводить анализ и оценку социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики</p> <p><b>Владет:</b> навыками применения социально-гуманитарного знания для анализа и оценки социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики</p>	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<p><b>Знает:</b> способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; особенности деловой коммуникации; формы делового общения</p> <p><b>Умеет:</b> обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие</p> <p><b>Владет:</b> методами оценки своих действий; навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе</p>	
	ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы	<p><b>Знает:</b> способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; особенности деловой коммуникации; формы делового общения</p> <p><b>Умеет:</b> аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к</p>	

	других участников	решению профессиональных задач <b>Владеет:</b> навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций	
	ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	<b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения <b>Умеет:</b> осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении профессиональных задач <b>Владеет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций	
	ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения; <b>Умеет:</b> осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач <b>Владеет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций	
	ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат	<b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения, основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения <b>Умеет:</b> устанавливать контакты в процессе межличностного взаимодействия <b>Владеет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций	

#### **Краткое содержание дисциплины:**

Общение и коммуникация.

Общение как взаимодействие.

Общение как восприятие и понимание.

Деловое общение: общая характеристика и виды.

Основные формы делового общения.

Конфликты в деловом общении.

Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью.

Имидж делового человека.

## ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у обучающихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм бизнес-коммуникации.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	ИОПК-3.1. Соблюдает требования профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями	<b>Знает:</b> требования профессиональных стандартов, положения должностных инструкций, задачи профессиональной деятельности и трудовые функции в сфере социально-культурной деятельности <b>Умеет:</b> соотносить требования профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями в сфере социально-культурной деятельности <b>Владет:</b> навыками соблюдения требований профессиональных стандартов в соответствии с положениями должностной инструкции, задачами профессиональной деятельности и трудовыми функциями в сфере социально-культурной деятельности	
	ИОПК-3.2. Использует социально-гуманитарные знания для анализа и оценки социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики	<b>Знает:</b> основные вопросы социально-гуманитарных наук; основные требования профессиональной этики <b>Умеет:</b> использовать социально-гуманитарные знания в социально-трудовом и профессиональном взаимодействиях; проводить анализ и оценку социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики <b>Владет:</b> навыками применения социально-гуманитарного знания для анализа и оценки социально-трудовых и профессиональных взаимодействий с точки зрения требований профессиональной этики	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знает:</b> способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; особенности деловой коммуникации; формы делового общения <b>Умеет:</b> обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие <b>Владет:</b> методами оценки своих действий; навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном	<b>Знает:</b> способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; особенности	

	<p>взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников</p>	<p>деловой коммуникации; формы делового общения  <b>Умеет:</b> аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач  <b>Владет:</b> навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций</p>	
	<p>ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</p>	<p><b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения  <b>Умеет:</b> осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении профессиональных задач  <b>Владет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций</p>	
	<p>ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p>	<p><b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения;  <b>Умеет:</b> осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач  <b>Владет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций</p>	
	<p>ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>	<p><b>Знает:</b> специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения, основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения  <b>Умеет:</b> устанавливать контакты в процессе межличностного взаимодействия  <b>Владет:</b> основными коммуникативными технологиями делового общения и бизнес-коммуникаций</p>	

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется в 2 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Русский язык и культура речи
- Этика и этикет
- Основы теории коммуникации

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Теория и практика социально-культурная деятельности
- Предпринимательская деятельность и бизнес-проектирование
- Планирование профессиональной карьеры

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>- / 14</b>
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	- / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- / 8
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>- / 121</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	- / 121
Выполнение курсового проекта / курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>- / 9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>экзамен</b>

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоёмкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 1.</b> Общение и коммуникация	1		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 2.</b> Общение как взаимодействие	0,5		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 3.</b> Общение как восприятие и понимание	0,5		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1.,	<b>Тема 4.</b> Деловое общение: общая характеристика и виды	1		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание



Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.								
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 5.</b> Основные формы делового общения	1		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 6.</b> Конфликты в деловом общении	0,5		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3, ИУК-3.4, ИУК-3.5.	<b>Тема 7.</b> Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью	1		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	16	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание
ОПК-3: ИОПК-3.1., ИОПК-3.2.;	<b>Тема 8.</b> Имидж делового человека	0,5		1	Лекция-визуализация Семинар-конференция	15	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Индивидуальное задание

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.								
	<b>ИТОГО</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>8</b>		<b>121</b>		

### Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	8	5	40
Презентация	допускаются все студенты	2	10	20
Индивидуальное задание	допускаются все студенты	8	5	40
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ индивидуальных заданий;
- работу с тестами и самодиагностику;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Журавлев, А. Л. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=355420> (дата обращения: 23.03.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный.
2. Захарова, Л. Н. Психология управления : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ read. - Москва : Логос, 2020. - 377 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367542> (дата обращения: 14.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный.
3. Караванова, Л. Ж. Психология : учеб. пособие для высш. проф. образования [по направлениям "Соц. работа", "Туризм", "Экономика" и др.] / Л. Ж. Караванова. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2020. - 264 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - Слов. психол. понятий. - URL: <https://znanium.com/read?id=358273> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03766-5. - Текст : электронный.
4. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций : учеб. пособие / В. Г. Крысько. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2020. - 251 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=359491> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0249-7. - 978-5-16-005422-3. - 978-5-16-103764-5. - Текст : электронный.
5. Пастюк, О. В. Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 38.03.06 "Торгов. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Пастюк. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=92581> (дата обращения: 05.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-006300-3. - 978-5-16-105564-9. - Текст : электронный.
6. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ read. - Москва : Риор [и др.], 2019. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=372749> (дата обращения: 05.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01641-1. - 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный.
7. Управление персоналом организации : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 695 с. : ил. - (Высшее образование). -

URL: <https://znanium.com/read?id=358348> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100653-5. - Текст : электронный.

### Дополнительная литература

8. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для вузов / В. А. Горянина. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2005. - 416 с. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа). - ISBN 5-7695-2397-2 : 167-00. - Текст : непосредственный.
9. Консультирование в управлении человеческими ресурсами : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова, Н. А. Александрова, О. Ю. Брюхова [и др.] ; под ред. Н. И. Шаталовой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 221 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=354366> (дата обращения: 29.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003824-7. - Текст : электронный.
10. Мандель, Б. Р. Психология личности : учеб. пособие / Б. Р. Мандель. - Документ HTML. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 236 с. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=444530> (дата обращения: 15.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0354-8. - 978-5-16-009442-7. - Текст : электронный.
11. Соколова, М. М. Управленческое консультирование : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. М. Соколова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 215 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=343262> (дата обращения: 16.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102695-3. - Текст : электронный.

### 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL : <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
3. КУБ - электронная библиотека : сайт. - URL : <http://www.koob.ru> (дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : <http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)

№ п/п	Наименование	Условия доступа
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

### **Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

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

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».



## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

#### **8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений и презентаций)**

##### **Практическое занятие №1. Общение и коммуникация**

1. Понятие коммуникации и общения.
2. Цели, функции, механизмы общения.
3. Средства общения.
4. Стили общения.
5. Барьеры общения.
6. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
7. Место коммуникаций в системе управления.
8. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес-среды.

##### **Практическое занятие №2. Общение как взаимодействие**

1. Структура межличностного взаимодействия.
2. Стратегии и тактики взаимодействия.
3. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
4. Формы стратегического поведения в общении.
5. Механизмы партнерских отношений.
6. Правила корпоративного поведения в команде.

##### **Практическое занятие №3. Общение как восприятие и понимание**

1. Социальная перцепция.
2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.
4. Трудности и дефекты межличностного общения.
5. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
6. Имидж и самопрезентация.

##### **Практическое занятие №4. Деловое общение: общая характеристика и виды**

1. Сущность и содержание делового общения.
2. Цели, принципы и функции делового общения.
3. Основные виды делового общения.
4. Деловое общение как форма делового взаимодействия.
5. Техники делового общения.
6. Этика делового общения.

##### **Практическое занятие №5. Основные формы делового общения**

1. Беседа как форма делового общения.
2. Деловая беседа по телефону.
3. Совещание как форма деловой коммуникации.
4. Переговоры как форма делового общения.
5. Публичное выступление как форма делового общения.
6. Деловое письмо как форма коммуникации.

##### **Практическое занятие №6. Конфликты в деловом общении**

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Источники конфликтов и стадии протекания.

3. Причины конфликтов.
4. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
5. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
6. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
8. Способы управления конфликтами.

#### **Практическое занятие №7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью**

1. Система маркетинговых коммуникаций.
2. Реклама как канал бизнес-коммуникации.
3. Специфика рекламной коммуникации.
4. Место и роль связей с общественностью в системе бизнес-коммуникаций.
5. Коммуникативные функции связей с общественностью.

#### **Практическое занятие №8. Имидж делового человека**

1. Понятие и функции имиджа.
2. Формирование имиджа делового человека.
3. Внешний вид делового человека.
4. Манеры поведения делового человека.
5. Имиджевые атрибуты делового общения.

### **8.1.2. Типовые индивидуальные задания к практическим (семинарским) занятиям**

#### **Практическое занятие №1. Общение и коммуникация**

1. Работа с тестом «Речевые барьеры при общении».
2. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №2. Общение как взаимодействие**

1. Работа с тестом «Умеете ли вы влиять на других людей?»
2. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №3. Общение как восприятие и понимание**

1. Работа с тестом для диагностики эмпатии.
2. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №4. Деловое общение: общая характеристика и виды**

1. Работа с тестами «Умеете ли вы излагать свои мысли?», «Умеете ли вы выступать?», «Умеете ли вы правильно слушать?»
2. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №5. Основные формы делового общения**

1. Работа с тестом «Ваш стиль и способности к общению».
2. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №6. Конфликты в деловом общении**

1. Работа с тестом К. Томаса «Стратегии взаимодействия».
2. Работа с тестами «Самооценка конфликтности», «Оценка глубины конфликта».
3. Выполнение интерактивных упражнений.

#### **Практическое занятие №7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью**

1. Работа с тестом «Подвержены ли вы чужому влиянию?».

2. Выполнение интерактивных упражнений.

### **Практическое занятие №8. Имидж делового человека**

1. Работа с тестом «Самооценка личности».
2. Самодиагностика «Мой имидж».
3. Выполнение интерактивных упражнений.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования (очная и заочная формы обучения).

### **Примерный перечень тестовых заданий**

(ОПК-4: ИОПК-4.2.; УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.)

1. Какие три основные группы мотивов, связаны с потребностью в общении?
  - познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы
  - корыстные мотивы, деловые мотивы, собственные мотивы
  - когнитивные мотивы, рабочие мотивы, индивидуальные мотивы
2. Какой вид общения НЕ входит в классификацию общения «по содержанию»?
  - кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями)
  - социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность - группа)
  - непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов)
  - мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)
3. Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. О каком общении идет речь?
  - манипулятивном
  - императивном
  - диалогическом
4. Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия. Какие?
  - механизмы внутриличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия
  - механизмы межличностного восприятия и механизмы внутригруппового восприятия
  - механизмы межличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия
5. Какой эффект связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств?
  - эффект ореола
  - эффект первичности и новизны
  - эффект привлекательности
6. Какие два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства?
  - одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, причёску, награды, драгоценности и т.п.
  - социальный статус
  - манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.)
  - ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи)

7. Тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их называется

- эффект средней ошибки
- эффект проекции
- эффект хорошего отношения

8. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?

- макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательный, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящий, контакт глаз

9. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется

- общественная или публичная зона
- интимная зона
- личная зона
- социальная зона

10. Социальная зона имеет дистанцию

- 0-45 см
- 45-120 см
- 120-400 см
- 400-750 см

11. Фонетический барьер

- возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами
- обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации
- возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного

12. Что предполагает активное слушание?

- смену состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов
- владение умениями самовыражения и действия, направленные на решение коммуникативных задач
- физическое восприятие звука

13. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?

- эмпатия
- антипатия к чужим мыслям
- потребность вставить реплику
- отключение внимания

14. Трудности общения в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются

- чувством одиночества
- искажением информацией
- нервно - психическим напряжением

15. Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т.д.?

- фраза
- мысль
- тезис

- суждение

16. Какие возможны интонационные окраски выступлений?

- беспечная или юмористическая
- сердитая или упрекающая
- мажорная
- угрожающая
- шутливая

17. Какая роль выступающего характеризуется установлением контакта с аудиторией в целом и с каждым в отдельности?

- ученого
- педагога
- оратора
- психолога

18. Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении, называется

- «четкость»
- «повышение голоса»
- «акцентировка»

19. Вид конфликта, когда партнеры направлены на достижение реальной цели, на решение проблемы, не выходят за рамки деловых или корректных аргументов и отношений и часто находят взаимоприемлемое решение, называется

- неконструктивный
- деструктивный
- конструктивный
- продуктивный

20. К правилам самоконтроля эмоций НЕ относится

- дать волю своим мыслям, словам, поступкам
- поддержание высокой самооценки у себя и клиента в процессе взаимодействия
- спокойная реакция на эмоциональные действия клиента

#### **Регламент проведения компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.