

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология делового общения»**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг

квалификация (степень) выпускника — бакалавр

Форма обучения - очная

Владикавказ 2017

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1463 от 14.12.2015, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 27.04.2017 г., протокол № 11 и утвержденный ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым.

Составитель: доцент кафедры педагогики и психологии, к. п. н., доцент О.У. Гогицаева

Программа обсуждена и согласована на заседании кафедры педагогики и психологии (протокол № 17 от 30.03.2017 г.)

Одобрена советом факультета географии и геоэкологии (протокол №8 от 30.03. 2017г.)

## 1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины «Психология делового общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з. ед. (108 часа).

Форма промежуточной аттестации – зачет

Очная форма обучения	
Курс	2
Семестр	4
Лекции	
Практические(семинарские) занятия	36
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	36
Самостоятельная работа	72
Курсовая работа	
Форма контроля	
экзамен	
Зачет	зачет
Общее количество часов	108

## 2. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения» являются

- 1) применять полученные знания по психологии делового общения в практической деятельности;
- 2) применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- 3) владеть нормами и правилами профессионального поведения и этикета.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология делового общения» входит в базовую часть ОПОП **Б1.Б.05** по направлению 43.03.02 Туризм по профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», изучается в 4 семестре.

Содержательно данный курс закладывает основы знаний для осуществления профессиональной педагогической деятельности и подготовки к итоговой аттестации.

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания значимости своей деятельности
ОК-6	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные философские категории и проблемы человеческого бытия;</li> <li>- процесс историко-культурного развития человечества;</li> <li>- всемирную и отечественную историю и культуру;</li> <li>- особенности национальных традиций;</li> <li>- закономерности исторического процесса;</li> <li>- место человека в историческом процессе.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы;</li> <li>- системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции;</li> <li>- соотносить факты и явления с исторической эпохой;</li> <li>- анализировать многообразие культур и цивилизаций.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с основными философскими категориями;</li> <li>- навыками исторического, историко-типологического, сравнительного анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме;</li> <li>- навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку;</li> <li>- информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.</li> </ul>
ОК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы конституционных прав и обязанностей гражданина РФ;</li> <li>- основы международного права, основополагающих документов защиты прав человека и гражданина</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться и пользоваться законодательной базой в области защиты прав человека и гражданина</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности;</li> </ul>

## 5.Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

*Таблица 5.1*

№	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	Литера- тура
		Л	Пр	Содержание	Часы		
1	<b>Тема 1. Психология человека и общение.</b> 1) Понятие об общении. 2) Виды общения. 3) Стили общения. 4) Структура и средства общения. 5) Характеристика и содержание общения. 6) Механизмы воздействия в процессе общения.		2	Дайджест-обзор: 1) Самоменеджмент и внутренняя уверенность. 2) Понятие жизненного успеха и признаки уверенного в себе человека. 3) Внешняя и внутренняя уверенность. 4) Взаимоотношения с людьми и постановка целей. 5) Приемы постановки личных стратегических целей. 6) Декомпозиция целей и ресурсный анализ цели. 7) Соотнесение личных целей и целей организации. 8) Управление временем. 9) Умение говорить «Нет». Цель и время	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
2	<b>Тема 2 Особенности делового общения.</b> 1) Перцептивная сторона общения. 2) Коммуникативная сторона общения 3) Интерактивная сторона общения.		2	Подготовка обзора по проблеме «Невербальные средства (дистанция, осанка, взгляд, улыбка, мимика, жестикуляция и пр)».	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
3	<b>Тема 3. Деловая беседа.</b> 1) Деловая беседа как основная форма делового общения. 2) Вопросы собеседников и их деловая сущность. 3) Парирование замечаний собеседников. 4) Психологические приёмы влияния на партнёра.		2	Подготовка кейса профессиональной деятельности. Психологические особенности воздействия на посетителей оформления блюд, коктейлей, кулинарной и кондитерской продукции, а также рекламы, наглядной информации и интерьера, одежды персонала, посуды, приборов, столового белья ПОП.	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]

	5) Умение слушать в деловом общении. 6) Деловые беседы по телефону					
4	<b>Тема 4. Деловые переговоры.</b> 1) Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 2) Выслушивание партнёра как психологический приём. 3) Техника и тактика аргументирования.	2	Подготовка кейса профессиональной деятельности: Психологические особенности требований к оформлению рекламы и наглядной информации: броскость, эстетичность, полнота, доступность, оперативность, целенаправленность, ориентация на интересы потребителя.	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
5	<b>Тема 5. Формирование переговорного процесса</b> 1) . Переговорный процесс. 2) Правила способствующие успеху переговоров. 3) Национальные стили введения деловых переговоров.	2	Подготовка обзора по проблеме «Акустические средства общения; связанные с речью (интонация, громкость, тембр голоса, тон, ритм, высота звука). Акустические средства общения, не связанные с речью. Особенности использования вербальных средств общения в деятельности работников туристических сервисов».	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
6	<b>Тема 6. Мастерство публичного выступления.</b> 1) Особенности публичной речи. 2) Подготовка к ораторской речи. 3) Начало выступления. 4) Как завоевать и удержать внимание аудитории. 5) Как завершить выступление	2	Построение диалога в процессе обслуживания. Речевой тренинг.	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
7	<b>Тема 7. Культура речи делового человека.</b> 1) Этический компонент культуры речи. 2) Основные качества речи. 3) Основные группы формул речевого этикета. 4) Обращение в русском речевом этикете.	2	Подготовка обзора по проблеме «Роли и ролевые ожидания в процессе общения. Выбор ролевого состояния в общении. Умение анализировать ролевые состояния общающихся, выделять скрытый смысл сказанного, определять подлинного инициатора акта общения, избегать возможных тактических и стратегических ошибок в общении».	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]

	5) Словесное оформление публичного выступления.					
8	<b>Тема 8. Невербальные средства общения</b> 1) Вербальные и невербальные средства общения. 2) Кинетические средства общения 3) Проксемические особенности невербального общения.		2	Подготовка обзора по проблеме «Характеристика применяемых поведения, необходимых при активном слушании: поза активной готовности, установление зрительного контакта, пожатие руки, правильное пространственное расположение партнеров по общению, соблюдение дистанции, адекватность интонации». «Приемы ведения беседы. Принятие во внимание интересов партнера. Выспрашивание, расспрашивание или поддержка партнера». «Оценка на реакции партнера, степени эффективности воздействия говорящего на слушающего, выявление причин несогласия собеседника (по степени согласованности мимики и жестов с речью); управление своим невербальным поведением в деловом общении (наблюдая реакцию партнера по общению)».	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет [1], [2]
9-10	<b>Тема 9. Психологические особенности невербального общения.</b> 1) Визуальный контакт. 2) Фонационные средства общения. 3) Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. 4)		4	Межнациональные различия невербального общения.	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет [1], [2]
11-13	<b>Тема 10. Спор и его виды.</b> 1) Классификация видов спора. 2) Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». 3) Культура спора. 4) Предмет спора. 5) Позиции полемистов. 6) Поведение участников спора.		6	Национальные и культурные традиции. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет [1], [2]

	7) Индивидуальные особенности участников спора.						
14	<b>Тема 11. Психологические приёмы убеждения в споре.</b> 1) Приёмы воздействия на участников спора. 2) Вопросы в споре и виды ответов.		2	Позволительные и непозволительные уловки в споре.	4	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
15-17	<b>Тема 12. Деловые конфликты.</b> 1) Понятие конфликта и его социальная роль. 2) Классификация конфликтов. 3) Типы конфликтных личностей. 4) Причины и последствия конфликтов.		6	Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении	6	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
18	<b>Тема 14. Имидж делового человека.</b> 1) Психологические механизмы восприятия. 2) Влияние имиджа на восприятие человека. 3) Модели поведения. 4)		2	1) Внешний вид в деловых переговорах. Тактика общения.	2	Тест, дискуссия, беседа, вопросы на зачет	[1], [2]
	<b>Итого</b>		<b>36</b>		<b>72</b>		



## 6. Образовательные технологии

В связи с современными требованиями к педагогу, неотъемлемой частью его профессиональной подготовки является обучение, направленное на активизацию процессов самосознания, актуализацию внутренних ресурсов личности, формирование социально-психологической компетентности, рефлексии отношения к себе и к другим субъектам образовательного процесса. В связи с этим, занятия по дисциплине построены таким образом, чтобы помочь студенту сформировать рефлексивное, ценностное, «помогающее» отношение к главному субъекту образовательного процесса – ребенку. При реализации различных видов учебной работы используются технологии проблемного обучения, технология проектного обучения, технология развития критического мышления, исследовательский метод, методы групповой работы, дискуссии, решение ситуационных задач и т.д.

Для повышения социально-психологической компетентности студентов - будущих педагогов семинарские занятия проходят в режиме интенсивного межличностного взаимодействия: работа в парах; работа в малых группах; работа в общей группе, что позволяет расширить границы восприятия студентами одних и тех же явлений, обновить свой личный опыт и опыт учебной деятельности, получить возможность взаимного оценивания, сформировать умения организации продуктивной совместной деятельности.

№ п/п	Тема	Вид занятия	Кол-во часов	Активные формы	Интерактивные формы
1.	Психология человека и общение.	Практическое	2	эвристическая беседа	проблемная лекция
2.	Особенности делового общения.	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
3.	Деловая беседа.	Практическое	2	эвристическая беседа	проблемная лекция
4.	Деловые переговоры.	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
5.	Формирование переговорного процесса.	Практическое	2	эвристическая беседа	лекция-диалог
6.	Мастерство публичного выступления.	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
7.	Культура речи делового человека.	Практическое	2	эвристическая беседа, анализ конкретных ситуаций	проблемная лекция
8.	Невербальные средства общения	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
9.	Психологические особенности невербального общения.	Практическое	4	эвристическая беседа	лекция-диалог
10.	Спор и его виды.	Практическое	4	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
11.	Психологические приёмы убеждения в споре.	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
12.	Деловые конфликты.	Практическое	4	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
13.	Разрешение конфликтов	Практическое	2	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме

14.	Имидж делового человека.	Практическое	4	учебная дискуссия	семинар в диалоговом режиме
15.	Итого		36		

#### **Примечания:**

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

### **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- 1) систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- 2) углубления и расширения теоретических знаний;
- 3) формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- 4) формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- 5) развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью и состоит из:

- 1) работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- 2) выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- 3) изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям и написанию курсовой работы (при наличии в плане);
- 4) подготовки к зачету.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Самостоятельная работа включает в себя:

- 1) изучение лекционного материала;
- 2) изучение учебной, учебно-методической, научной литературы, интернет-источников в ходе подготовки к семинарским занятиям, рассмотрения вопросов и выполнение заданий для самостоятельного изучения;
- 3) выполнение индивидуальных (творческих) заданий;
- 4) самостоятельное изучение отдельных вопросов и тем;
- 5) подготовка к промежуточной аттестации.

Самостоятельную работу следует начинать с изучения программы, в которой указаны все основные требования, содержание дисциплины, задания и т. д., обратив особое внимание на вопросы и задания для самостоятельного изучения. Эти вопросы следует рассматривать, следуя тем же советам, что и при подготовке к семинарским занятиям (см. выше). В случае затруднений следует обратиться к преподавателю.

При выполнении индивидуальных работ следует сначала выделить проблемы для изучения, подобрать литературу, источники, нормативно-правовые акты. Затем необходимо по данным источникам найти решение проблем, задач. При необходимости нужно проконсультироваться с преподавателем.

Задания для самостоятельной работы представлены ниже. Выполнение индивидуальных (творческих) заданий может быть оформлено в виде доклада, реферата, эссе, презентации (по согласованию с преподавателем).

*Доклад* оформляется в свободной форме. Он должен отвечать требованиям: соответствие теме, краткость, логичность, научность, обоснованность выводов.

*Эссе* выполняется на отдельных листах или в тетради; допустимый объем 2–3 страницы письменного текста.

*Требования к реферату.* Структурными элементами реферата должны быть: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, библиографический список.

Титульный лист является первой страницей реферата. Титульный лист содержит наименование темы работы и данные о студенте.

Оглавление отражает структуру реферата, помещается после титульного листа и включает в себя: введение, наименование всех разделов, пунктов, подпунктов, заключение, библиографический список. Наименования глав не должны повторять название реферата, а заголовки пунктов – название глав.

Введение должно содержать обоснование актуальности выбранной темы; цель и задачи реферата, объект, предмет, методологию исследования.

Основная часть отражает итоги теоретической и практической работы студента, проведенной по избранной тематике, содержит результаты исследования, промежуточные выводы. Может включать в себя несколько глав и разделов.

Заключение должно представлять итоговые выводы по результатам исследования, согласованные с целью и задачами, обозначенным во введении.

Библиографический список должен содержать перечень источников и литературы, использованных при выполнении реферата.

Стиль изложения реферата – научный с соблюдением следующих требований:

- мысли должны быть изложены четко, последовательно и конкретно, каждая новая мысль должна начинаться с абзаца (красной строки);

- не рекомендуется применять местоимение «я» и глаголы в первом лице; мысли необходимо излагать так, чтобы было очевидно, где излагаются мысли автора работы, а где других авторов. Например, «автор считает», «по мнению автора» и т.д.;

- при использовании в реферате цитат, цифровых данных, иллюстраций, схем и иных данных, заимствованных из других источников, необходимо обязательно оформлять ссылку на эти источники.

Реферат должен быть выполнен в текстовом редакторе Microsoft Word: шрифт Times New Roman; размер шрифта 14; междустрочный интервал – полуторный; со следующими полями: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее – 2 см; нижнее – 2 см.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту реферата. Номер страницы проставляют в правом нижнем углу без точки. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Объем реферата не может быть меньше 20 страниц и не должен превышать 25 страниц (без учета библиографического списка).

Презентации создаются в программе Microsoft PowerPoint и представляют собой краткое изложение важнейших положений, проблем, выводов по заданному вопросу.

Студенты заочной формы обучения самостоятельно изучают содержание тем, не освещенное в ходе лекционных и семинарских занятий, опираясь на содержание курса и задания для самостоятельной работы.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо рационально использовать время. Сначала ознакомиться с материалами курса в целом, поскольку только исходя из целого, можно понять части. При подготовке ответа на вопрос составить план. Иллюстрировать теоретические положения собственными наблюдениями, примерами.

## **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

### **Примерный перечень тестовых вопросов для рубежной аттестационной контрольной работы**

Вариант 1

1. Деловое общение- это

- а) обмен предметами или продуктами деятельности
- б) обмен информацией, знаниями
- в) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
- г) обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности

2. Атрибуция - это

а) психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека

б) приписывание определенным группам людей специфических черт

в) стремление человека быть в обществе других людей

г) все ответы неверны

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) жестов

б) определенного темпа речи

в) информационных технологий

г) устной речи

4. Все люди делятся на :

а) рациональных и иррациональных

б) экстравертов и интровертов

в) сенсориков и интуитов

г) все ответы верны

5. Персональная дистанция в процессе общения:

а) 50-120см б) 120-350см в) 15-50см г) 120-200см

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

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

а) духовные идеалы партнера-адресата

б) когнитивные структуры партнера-адресата

в) потребности и склонности партнера-адресата

г) ценностные установки партнера-адресата

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

- а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- в) личностно-психологических сил манипулятора
- г) статусно-ресурсных сил манипулятора

9. Адресат манипуляции в деловом общении -- это:

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- г) партнер, который не участвует в общении

10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные б) зеркальные в) информационные г) риторические

11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия

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

- а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- в) появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- г) присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- д) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

13. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) все ответы верны
- б) кинесика
- в) проксемика
- г) такетика

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) мимика
- б) поза
- в) покашливание
- г) рукопожатие
- д) устная речь

15. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:

- а) призыва б) приказа в) просьбы г) познавательного сообщения

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

- а) высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- б) интересный, увлекательный рассказ

- в) позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- г) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
- д) убеждающие деловые сообщения

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- б) дозирование информации
- в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- г) утаивание информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

19. Просодическими средствами невербального общения выступают: деловой стиль манипуляция общение

- а) громкость голоса ; б) дистанция между общающимися;
- в) жесты; г) интонация ; д) плач;

20. Публичное выступление – это

- а) собрание, совещание групп лиц, отдельных лиц, организации для обсуждения определённых тем
- б) это выступление перед аудиторией, изложение какойлибо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.
- в) это совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем
- г) выяснение отношений разборка

#### Вариант 2

21. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) профессиональных интересов партнеров
- б) личностных, неделовых интересов партнеров
- в) деловых интересов партнеров

22. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

23. Атрибуцией называется:

- а) стремление человека быть в обществе других людей
- б) приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

24. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) ценностные установки партнера – адресата

- б) духовные идеалы партнера – адресата
- в) потребности и склонности партнера – адресата

25. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) определенного темпа речи
- б) информационных технологий
- в) устной речи

26. Все люди делятся на:

- а) сенсорики и интуитивы
- б) экстравертов и интровертов
- в) оба варианта верны

27. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

28. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) тактильными образами
- б) зрительными образами
- в) аудиальными образами

29. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) личностно – психологических сил манипулятора

30. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

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

- а) использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
- б) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

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

- а) убеждения
- б) запугивания, “ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) расположения

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

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора  
в) оба варианта правильные
34. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) информационные  
б) риторические  
в) альтернативные
35. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +  
б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы  
в) присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
36. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- а) такетика  
б) проксемика, кинесика  
в) оба варианта правильные
37. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- а) поза, мимика  
б) рукопожатие  
в) покашливание
38. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
- а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации  
б) утаивание информации  
в) дозирование информации
39. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
- а) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции  
б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы  
в) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
40. Мишени манипулятивного воздействия – это:
- а) структурные уровни психики манипулятора  
б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие  
в) объекты, включенные в деловую ситуацию
41. Невербальными средствами общения являются:
- а) рукопожатие, походка, взгляд  
б) телефон  
в) электронная почта
42. Персональная дистанция в процессе общения:
- а) свыше 350см  
б) 50 – 120см +



в) 120 – 350см

43. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) просьбы, приказа, призыва
- б) познавательного сообщения
- в) электронной почты

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

- а) обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) дискуссионным обсуждением проблем
- в) выслушиванием жалоб клиентов

45. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) похлопывание по спине
- б) мимика
- в) дистанция между общающимися, угол общения партнеров

46. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) дистанция между общающимися
- б) интонация, громкость голоса
- в) жесты

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

- а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) оба варианта правильные

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

- а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +
- б) открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
- в) скрытое психологическое воздействие на делового партнера

49. Общение – это:

- а) процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) процесс формирования и развития личности
- в) оба варианта правильные

50. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

**Критерии оценивания:**

Всего в тесте 25 вопросов. За каждый правильный ответ – 1 балл.

**Промежуточный контроль** - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

**Форма** промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.

#### БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
<i>Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:</i>	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
<b>Итого</b>	<b>100</b>

#### Методика формирования результирующей оценки

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

**1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:**

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ или контрольная работа;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

**2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:**

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

**Для зачета:**

За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».

#### Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Зачёт	56-100	зачтено
	0-55	не зачтено

Зачет проводится в устной форме.

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, показал готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала, способность к самосовершенствованию на основе традиционной нравственности, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно

справляется с задачами поиска необходимой информации в справочных и интернет-ресурсах, использует в ответе материал словарей, правильно и творчески строит диалогическую речь, владеет навыками говорения, письма, чтения и перевода с объема, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, не показал достаточной готовности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала, способности к самосовершенствованию на основе традиционной нравственности, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания по проверке навыков говорения, чтения и перевода текста в объеме, необходимом для осуществления профессиональной деятельности.

### **Перечень примерных вопросов к зачету**

Примерные вопросы к зачету по предмету «Психология делового общения»

1. Психология делового общения. Предмет изучения и место психологии делового общения в системе психологического и управленческого знания.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды делового общения.
4. Средства делового общения.
5. Проблема пространственно-временной организации делового общения.
6. Информационная сторона делового общения.
7. Этапы делового общения.
8. Деловое общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона делового общения. Психологические механизмы восприятия.
10. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
11. Репрезентативные системы делового общения.
12. Защитные механизмы.
13. Факторы, обуславливающие поведение человека в организации.
14. Социальные установки. Я-концепция.
15. Понятие роли. Феномен ролевого конфликта.
16. Ролевые теории. Виды ролей в организации.
17. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
18. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
19. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации.
20. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
21. Коммуникативная структура организации. Ее оценка.
22. Виды коммуникативных потоков в организации.
23. Виды делового общения.
24. Деловая беседа.
25. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
26. Деловые переговоры.
27. Тактика ведения переговоров.
28. Деловые совещания.
29. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
30. Особенности общения руководителя, взаимодействия с людьми.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

### **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Критерии оценки:

- **4 балла выставляется студенту**, если глубоко и всесторонне раскрыты вопросы, четко сформулированы выводы;
- **3 балла выставляется студенту**, если раскрыты вопросы, но выводы сформулированы обобщенно,

- **2 балла выставляется студенту**, если при раскрытии вопросов допущены незначительные ошибки;

- **1 балл выставляется студенту**, если при раскрытии вопросов ответы поверхностные и не отражают сути проблемы.

## ГЛОССАРИЙ

Критерии оценки:

- **4 балла выставляется студенту**, если подобраны и систематизированы все термины, непонятные слова и выражения, встречающихся при изучении темы; проанализированы все предложенные преподавателем источники и приведена многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины, задание оформлено в соответствии с требованиями и сдано в срок;

- **3 балла выставляется студенту**, если записаны основные определения или дана расшифровка понятий и терминов, задание оформлено в соответствии с требованиями и сдано в срок;

- **2 балла выставляется студенту**, если дано определение некоторых терминов темы и работа сдана в срок;

- **1 балл выставляется студенту**, если термины не соответствуют изучаемой теме, работа не сдана в срок или не выполнена.

## СОБЕСЕДОВАНИЕ

Критерии оценки:

- **4 балла выставляется студенту**, если он демонстрирует глубокие исчерпывающие знания учебного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений;

- **3 балла выставляется студенту**, если он демонстрирует твердые и достаточно полные знания всего материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений;

- **2 балла выставляется студенту**, если он дает твердые ответы на вопросы, правильные и конкретные без грубых ошибок;

- **1 балл выставляется студенту**, если он дает неправильный ответ на один из поставленных вопросов, допускает грубые ошибки в ответе.

## КОНСПЕКТ

Критерии оценки:

- **4 балла выставляется студенту**, если конспект содержателен и соответствует разработанному плану; в конспекте полностью отражены основные положения и результаты работы автора; студент излагает мысли своими словами в ясной и лаконичной форме; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; самостоятельно сформулировано резюме по прочитанному и законспектированному материалу;

- **3 балла выставляется студенту**, если конспект достаточно содержателен и соответствует плану; в конспекте достаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу составлено с помощью преподавателя;

- **2 балла выставляется студенту**, если конспект недостаточно содержателен и частично соответствует плану; в конспекте недостаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; не полное соответствие оформления конспекта требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует;

- **1 балл выставляется студенту**, если конспект не содержателен и не соответствует плану; в конспекте не отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, полностью заимствованными из первоисточника; оформление конспекта не соответствует требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

Критерии оценки:

- **5 баллов выставляется студенту**, если содержание сообщения полностью соответствует освещаемому вопросу; сообщение отличается глубиной проработки изучаемого материала; выделены основные понятия; в текст сообщения введены дополнительные данные, характеризующие объект изучения; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы; сообщение отличается грамотностью и полнотой использования источников; наличие элементов наглядности;

- **4 балла выставляется студенту**, если содержание сообщения соответствует освещаемому вопросу; выделены основные понятия; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы при наличии несущественных недочетов; сообщение отражает полноту использования источников; наличие элементов наглядности;

- **2-3 балла выставляется студенту**, если содержание сообщения частично соответствует освещаемому вопросу; использование необходимой научной терминологии; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать выводы при наличии исправленных с помощью преподавателя недочетов; элементы наглядности отсутствуют; сообщение не отражает полноту использования источников;

- **0-1 балл выставляется студенту**, если содержание сообщения не соответствует освещаемому вопросу; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; неверное использование научной терминологии, нарушение в стилистическом и логическом изложении ответа на вопрос; выводы излагаются с существенными ошибками.

### Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	«Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<u>Компетенции не сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;

принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
<b>Оценка</b> <b>«неудовлетворительно» / не зачтено</b>	<b>Оценка</b> <b>«удовлетворительно» / «зачтено»</b>	<b>Оценка</b> <b>«хорошо» / «зачтено»</b>	<b>Оценка</b> <b>«отлично» / «зачтено»</b>

## 1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### Основная литература

- 1) Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 440 с.
- 2) Островская, И. В. Психология общения : учебник / Островская И. В. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-4736-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>

### Дополнительная литература

- 1) Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
- 2) Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - М.: Инфра-М, 2017. - 224 с.
- 3) Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - М.: Инфра-М, 2017. - 352 с.
- 4) Виговская, М.Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - М.: Дашков и К, 2016. - 140 с.

### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Федеральный образовательный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании». <http://www.ict.edu.ru/>  
Федеральные государственные образовательные стандарты. [standart.edu.ru](http://standart.edu.ru)

2. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации.  
<http://www.mon.gov.ru>
3. Национальная педагогическая энциклопедия <http://didacts.ru/>
4. - Национальная психологическая энциклопедия <http://vocabulary.ru/>
5. Образовательные ресурсы Интернет. Аннотированный каталог разработан НПБ им. К.Д. Ушинского. [http://www.gnpbu.ru/web\\_resyrs/katalog.htm](http://www.gnpbu.ru/web_resyrs/katalog.htm)
6. - Российская национальная библиотека. Педагогические науки. Образование. <http://www.nlr.ru/res/inv/guideseria/pedagogica/>
7. Российская педагогическая энциклопедия электронная версия двухтомного печатного издания Энциклопедии, изданной в 1993 г. (1-ый том) и 1999 г. (2-ой-том). <http://www.otrok.ru/teach/enc/index.htm>
8. Сайт предоставляет свободный доступ к словарям, справочникам, энциклопедиям и толкователям. <http://slovo.yaxy.ru/>
9. . - Педагогический словарь <http://slovo.yaxy.ru/87.html>
10. Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 11.

**Электронные ресурсы, обеспечивающие реализацию образовательных программ ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»**

1. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ (ЭБД РГБ) <https://dvs.rsl.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» – <https://biblioclub.ru/>
3. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» – <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Универсальная база данных East View – <https://dlib.eastview.com>
5. ЭБС «Юрайт» — образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям – <https://urait.ru/>

## 10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Проведение занятий лекционного типа предполагается в учебной аудитории № 315 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которой имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; учебно-наглядные пособия; мультимедийный комплекс (проектор, экран); ноутбук; колонки.

Проведение занятий семинарского типа предполагается в учебных аудиториях №315 и № 317 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которых имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки. Эти же аудитории используются для выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости.

Проведении рубежного тестирования предполагается в компьютерном классе № 208 (учебный корпус №7 экономического факультета), в котором имеются: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК для обучающихся.

Студенты, имеют доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также к электронным библиотечным ресурсам. Читальный зал библиотеки оснащен столами, стульями, ПК для обучающихся.

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

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное	№17Е0-180222-130819-587-185 от 26.02.2018 до

	обеспечение KasperskyTotalSecurity	14.03.2019 г.
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от 11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№676 от 27.12.2017, действителен до 31.12.2018, №795 от 26.12.2018, действителен до 31.12.2019 с ЗАО «Анти-Плагиат»

#### **11. Лист обновления/актуализации**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры педагогики и психологии «23» марта 2018 г., протокол № 6

Программа одобрена на заседании Совета факультета управления от «23» марта 2018 г., протокол № 8.