

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(ТГПУ)

Утверждаю
 / И.А. Ромахина
декан факультета
«03» 09 2012 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б.3.08. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 2

Направление подготовки: 100400.62 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

1. Цели изучения дисциплины

- Формирование у обучающихся научно-практического мировоззрения в сфере организации общения при организации туроператорских и турагентских услуг.
- Научить обучающихся анализировать причинно-следственные связи складывающихся взаимоотношений с клиентами и коллегами.
- Сформировать навыки грамотно строить деловые взаимоотношения в коллективе.
- Подготовка специалистов с комплексом знаний о средствах, законах и правилах психологии общения;

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Обучение по профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» предполагает получение базовой системы знаний и вариативную (профильную) часть, устанавливаемую вузом.

Дисциплина «Психология делового общения» является базовой частью профессионального цикла дисциплин федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.62 Туризм (квалификация (степень) – «бакалавр»).

Дисциплина «Психология делового общения» базируется на знаниях, полученных в рамках дисциплин базовой и вариативной частей: «Русский язык и культура речи», «Концепции современного естествознания» «Профессиональная этика и этикет», «Реклама в туризме».

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины «Корпоративные финансы» направлен на формирование знаний, умений и навыков, определенных ООП вуза, и предполагает установление следующих **общекультурных компетенций**:

- владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; умеет логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6),
- стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и средства их развития и устранения; способен к бесконфликтной профессиональной деятельности (ОК-8);
- способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-11);
- владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером, как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

и профессиональных компетенций:

- способностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта (ПК-3);
- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия, принципы психологии делового общения;
- механизмы, работающие в общении человека;
- основы управления поведением человека;
- приёмы бесконфликтного общения.

Уметь:

- анализировать и интерпретировать причинно-следственные события в общении человека;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- разрабатывать приемы и тактики поведения в коллективе с учетом ситуационных моментов;
- применять механизмы и принципы психологии делового общения в профессиональной

- деятельности;
- использовать полученные теоретические знания в решение практических задач.

Владеть:

- навыками публичного выступления по заранее разработанной схеме и экспромтом, вызывая определенные эмоции слушателей;
- методами и приемами привлечения и удержания внимания «потребителей».

4. Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетных единицы и виды учебной работы

Очная форма обучения (4 года обучения)

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		4	5	6
	Всего - 72	4	5	6
Аудиторные занятия	36	36		
Лекции	18	18		
Практические занятия	18	18		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	36	36		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование, проект публичного выступления			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет	зачет		

Очная форма обучения (3 года обучения) – 3 зачетных единицы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		4	5	6
	Всего – 108	4	5	6
Аудиторные занятия	32	32		
Лекции	16	16		
Практические занятия	16	16		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	76	76		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование, проект публичного выступления			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет	Зачет		

Заочная форма обучения - 3 зачетных единицы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего – 108	4	5	6
Аудиторные занятия	12			12
Лекции	4			4
Практические занятия	8			8
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	96			96
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование, проект публичного выступления			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет			Зачет

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№п /п	Наименование темы дисциплины	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Методологические аспекты психологии делового общения.	6	4	2		2	4
2.	Механизмы и принципы построения делового общения.	6	4	2		1	6
3.	Конфликт и управление им.	8	4	4		2	5
4.	Приемы построения бесконфликтного общения в коллективе.	8	4	4		2	2
5.	Публичное выступление.	8	2	6		1	19
	ИТОГО	36 ч / 1 зач. ед	18	18		8 час /22,22%	36

5.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Методологические аспекты психологии делового общения.

Понятия «психология», «общение», «деловое общение». Человек как субъект и объект общения. Основные факторы, отражающиеся на построении делового общения, как частного случая общения.

Тема 2. Механизмы и принципы построения делового общения.

Основные правила построения общения в деловой среде. Принципы построения общения с партнерами, коллегами и клиентами. Введение новых правил построения делового общения в профессиональную среду. Кодекс деятельности в профессиональной среде.

Тема 3. Конфликт и управление им.

Понятие «конфликт». Виды конфликтов: открытые, закрытые, вяло текущие и др. Причинно-следственные связи конфликта. Конфликты между: «человек - человек», «человек – группа», «группа - группа» и внутриличностный конфликт, управление ими.

Тема 4. Приемы построения бесконфликтного общения в коллективе.

Профилактика конфликта в коллективе и предупреждение желания клиента, как прием предотвращения конфликта. Психологические приемы удержания общения в бесконфликтной зоне.

Тема 5. Публичное выступление.

Основные правила публичного выступления. Разработка текста для публичного выступления. Голос, как средство психологического воздействия. Жесты, мимика, как инструмент психологического воздействия на человека. Оформление зала, помещения, рабочего кабинета, как средство психологического воздействия на человека.

5.3. Лабораторный практикум - не предусмотрен.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - СПб.: Питер, 2011. - 573 с.
2. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. - 476 с.
3. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Психология общения : учебник для колледжей /Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 317 с.

6.2. Дополнительная литература:

1. Айви, Аллан. Лицом к лицу [Текст]:практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения/Аллан Айви ; [пер. с англ. М. К. Кияновой].-Новосибирск:Экор,1995.-93 с.
2. Буртовая, Наталия Борисовна. Психология (социальная психология) : учебно-методическое пособие / Н. Б. Буртовая ; МОиН РФ, ФГБОУ ВПО ТГПУ. - Томск: Издательство Томского государственного педагогического университета,2009. -123 с.
3. Доценко, Евгений Леонидович. Психология манипуляции [Текст]:феномены, механизмы и защита/Е. Л. Доценко.-М.:ЧеРо,1996.-342, [1] с.
4. Карнеги, Дейл. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как перестать беспокоиться и начать жить / Дейл Карнеги ; [пер. с англ. В. А. Бабенко, Л. А. Кузьмина].-6-е изд.-Минск:Попурри,2006.-767 с. .-
5. Маслов, Виктор Георгиевич. Культура русской речи : учебное пособие для вузов/В. Г. Маслов.-М.:Флинта [и др.],2010.-158, [1] с.
6. Маховская, Ольга Ивановна. Коммуникативный опыт личности [Текст]:[монография]/О. И. Маховская ; РАН, Институт психологии.-М.:Институт психологии РАН,2010.-251, [1] с.:
7. Общая риторика : учебное пособие для вузов : для бакалавров/[Н. А. Ипполитова, Е. Л. Ерохина, Н. Г. Грудцына и др.]-Москва:Экзамен,2012.-397 с.:
8. Психологические исследования общения [Текст]/АН СССР, Институт психологии ; отв. ред. Б. Ф. Ломов [и др.].-М.:Наука,1985.-344 с.
9. Психология и этика делового общения [Текст]:учебное пособие для вузов/[сост. М. А. Повалыева].-Изд. 2-е.-Ростов-на-Дону:Феникс,2006.-346, [1] с.:ил.- (Высшее образование).
10. Психология общения [Текст]:энциклопедический словарь/Психологический институт РАО ; под общ. ред. А. А. Бодалева ; [редкол. : А. А. Бодалев и др.].-М.:Когито-Центр,2011.-598, [1] с.
11. Регнет, Эрика. Конфликты в организациях Konflikte in Organisationen:формы, функции и способы преодоления/Эрика Регнет ; [науч. ред. А. А. Киселева ; пер. с нем. Н. А. Бондарь].-Харьков:Гуманитарный центр,2005.-394 с.
12. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Москва: Юрайт, 2012. - 220 с.
13. Титова, Лариса Григорьевна. Деловое общение : учебное пособие для вузов/Л. Г. Титова.-М.:ЮНИТИ,2006.-271 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

1. Научная Электронная Библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА». Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/about#ixzz2ywJrtP91>
2. Научная электронная сторонняя (Российского фонда) библиотека фундаментальных исследований. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
3. Русская виртуальная библиотека. Режим доступа: www.rvb.ru
4. Федеральный портал «российское образование». Режим доступа: www.edu.ru
5. ЭБС ЛАНЬ. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Методологические аспекты психологии делового общения.	MS Office, Open Office, Internet Explorer, информационно-образовательная среда ТГПУ	MS Power Point, Open Office, Видеопроектор
2	Механизмы и принципы построения делового общения.	MS Office, Open Office, Internet Explorer, информационно-образовательная среда ТГПУ	MS Power Point, Open Office, Видеопроектор
3	Конфликт и управление им.	MS Office, Open Office, Internet Explorer, информационно-образовательная среда ТГПУ	MS Power Point, Open Office, Видеопроектор
4	Приемы построения бесконфликтного общения в коллективе.	MS Office, Open Office, Internet Explorer, информационно-образовательная среда ТГПУ	MS Power Point, Open Office, Видеопроектор
5	Публичное выступление.	MS Office, Open Office, Internet Explorer, информационно-образовательная среда ТГПУ	MS Power Point, Open Office, Видеопроектор

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит докладами обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий, промежуточный и итоговый формы контроля.

В лекциях освещаются теоретические основы изучаемой дисциплины: даются определения, раскрывается специфика действия законов общения; раскрываются причинно-следственные связи, закономерности и взаимосвязи проявляющихся особенностей взаимоотношений в обществе, а также их практическая значимость. Особое внимание обращается на возможность практического применения, получаемых знаний.

По вопросам, обозначенным и раскрытым в лекциях, проводятся семинарские занятия. Обучающемуся необходимо проработать лекционный материал, прочитать учебную литературу, а в случае необходимости и материалы периодических изданий, а также воспользоваться Интернет-материалами. Соответственно обучающимся следует выучить основные определения закономерности и принципы взаимодействия людей, осуществляемое в процесс общения.

В процессе проведения семинарских занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На занятиях отрабатываются практические навыки применения психологических приемов для построения бесконфликтного общения и выработки стиля делового общения в группе, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Выступления каждого обучающегося должны быть заслушаны и проанализированы с позиции: логичности излагаемого материала, применяемых психологических приемов воздействия на слушателей. Желательно, чтобы

преподаватель предоставил возможность каждому обучающемуся выступить с докладом не менее двух раз.

Преподаватель оказывает помощь обучающимся при выборе тем докладов.

Изучение настоящей дисциплины на лекциях, семинарах и в рамках самостоятельной работы направлено на формирование у обучающихся представления об основных механизмах, формах и методах психологического воздействия на людей в процессе общения и отработки навыков построения делового общения с учетом всех норм и правил.

В процессе обучения в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловые и ролевые игры, проектная деятельность, разбор конкретных ситуаций, моделирующий тренинг).

Важным направлением организации изучения дисциплины «Психология делового общения» является осуществление контроля за уровнем освоения изучаемого материала, с целью чего используются инструменты текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

7.2. Методические рекомендации для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины и проведения самостоятельной работы обучающимся рекомендуется:

Изучение дисциплины «Психология делового общения» формирует у обучающихся знания основных понятий психологии делового общения и четкое понимание причинно-следственных связей в поведении человека, и на основе этих знаний отработать практические навыки построения бесконфликтного общения в профессиональной деятельности.

В рамках изучения дисциплины, обучающиеся обязаны посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины, перед посещением лекций необходимо просмотреть конспект материала предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться для консультации к преподавателю и предложенным в программе источникам литературы.

Обучающимся следует посещать семинарские занятия, готовиться к ним и активно работать. Задание к семинару выдает преподаватель. Перед очередным семинарским занятием необходимо самостоятельно по конспекту (или литературе) проработать теоретический материал, соответствующий темы занятия и в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Особенностью очной формы обучения предполагает и самостоятельное изучение данной дисциплины, которое направлено на углубление и закрепление полученных в рамках аудиторных занятий знаний.

Для успешного самостоятельного изучения дисциплины обучающемуся необходимо ознакомиться источниками литературы, предложенными преподавателем. При работе с учебной литературой рекомендуется придерживаться определенной последовательности: изучая определенный вопрос курса по учебнику необходимо усвоить основные понятия и закономерности изученного ранее явления и процесса.

При возникновении сложности в понимании вопроса или пропуска занятия необходимо обратиться за дополнительным объяснением к преподавателю в рамках семинарского занятия или на консультации.

Самостоятельная работа выполняется в виде сообщения – публичного выступления по отдельным вопросам.

Организация публичного выступления на заданную тему позволяет обучающемуся отработать практические навыки по организации делового общения и выработать свой стиль общения с учетом знаний основных теоретических аспектов психологии делового общения. Также, публичное выступление позволяет преподавателю дать оценку освоения не только теоретического, но и практического учебного материала, освоения студентом компетенций, предусмотренных ФГОС ВПО.

Основные требования, предъявляемым к публичным выступлениям:

- глубокая теоретическая проработка исследуемой проблемы;
- умелая систематизация освещаемых данных;
- использование психологических приемов с целью заинтересовать предлагаемым к обсуждению материалом участников общения.

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся сдают зачет.

7.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Вид самостоятельной работы	Вид и форма контроля	Критерии оценки результатов (оцениваются сформированные ЗУН и компетенции)	Сроки выполнения	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)
Самостоятельный подбор необходимой литературы по библиотечному каталогу и поиск дополнительных данных в сети Интернет.	Представление найденного материала в публичном выступлении перед группой.	1. Уровень освоения учебного материала; 2. Уровень сформированных умений поиска учебной литературе по заданной тематике; 3. Уровень умения анализировать и систематизировать найденный дополнительный материал, основываясь на полученных знаниях в рамках изучаемой дисциплины и смежной с ней. 4. Присутствие собственной критической оценки по изучаемому вопросу;	Выполняется на протяжении изучения курса и защищается по итогам изучения курса.	18
Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации	Форма в соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом	1. Уровень освоения учебного материала; 2. Уровень сформированности компетенций, установленных для изучаемой дисциплины.	В соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом.	18
Трудоемкость самостоятельной работы всего (час)				36

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Текущий контроль знаний обучающихся предполагает:

- опрос обучающихся на семинарских занятиях; тестирование по отдельным темам дисциплины;
- разбор конкретных ситуаций; проведение контрольных срезов знаний обучающихся.

8.1. Темы рефератов (публичных выступлений)

1. Психология делового общения, основные законы.
2. Исторические аспекты становления психологии делового общения, как направления психологической науки.
3. Публичное выступление. Голос, как инструмент психологического воздействия на человека.
4. Психология общения. Жесты и мимика как инструмент психологического воздействия.
5. Организация бесконфликтного общения в коллективе. Рекомендации руководителю.
6. Организация бесконфликтного общения в коллективе. Рекомендации членам коллектива.
7. Работа с клиентом.
8. Конфликт в коллективе и его причины.
9. Конфликт в коллективе и способы выявления их причин.
10. Конфликт в коллективе и способы его профилактики.
11. Конфликт в коллективе и механизмы управления им.
12. Правила построения общения в коллективе.
13. Правила работы с клиентами.

8.2. Примеры заданий для самостоятельной работы

1. Провести анализ сложившихся традиций в группе;
 - изучить современные теории психологии общения;
 - определить причины сложившихся традиций.
 - дать оценку и провести анализ дальнейшего развития взаимоотношений в группе;
 - разработать рекомендации по изменению или закреплению выявленных традиций в общении группы.

2. Подготовить материал для доклада в группе:

- подобрать материал для доклада – обсуждения из предложенных тем;
- продумать логику изложения материала;
- продумать психологические приемы, которые будут применяться во время доклада;

3. В процессе обучения широко используются тестовые задания. Они могут применяться и на семинарских занятиях, и при организации самостоятельной работы обучающихся в качестве инструмента самоконтроля.

8.3. Примерные тесты (укажите один правильный ответ)

1. Общение – это...:

- А. манипуляция
- Б. передача информации другому;
- В. совместная деятельность людей с целью достижения поставленной цели.

2. Психология делового общения занимается рассмотрением вопросов, связанных с особенностью...

- А. психики человека;
- Б. механизмов воздействия на другого человека;
- В. построения бесконфликтного общения в коллективе.

3. Качество делового общения зависит от...;

- А. профессионализма сотрудников фирмы
- Б. навыков членов коллектива строить бесконфликтные отношения как с коллегами, так и с клиентами;
- В. доброжелательности
- Г. человеческих качеств членов коллектива

8.4. Перечень примерных вопросов к зачету

1. Психология как наука.
2. Понятие делового общения.
3. Психология делового общения. Основные понятия.
4. Человек как субъект и объект общения.
5. Основные факторы, отражающиеся на построении делового общения, как частного случая общения.
6. Основные правила построения общения в деловой среде.
7. Принципы построения общения с партнерами, коллегами и клиентами.
8. Введение новых правил построения делового общения в профессиональную среду.
9. Кодекс деятельности в профессиональной среде.
10. Понятие «конфликт».
11. Виды конфликтов: открытые, закрытые, вяло текущие и др.
12. Причинно-следственные связи конфликта.
13. Конфликты между: «человек - человек», «человек – группа», «группа - группа» и внутриличностный конфликт, управление ими.
14. Профилактика конфликта в коллективе
15. Предупреждение желания клиента, как прием предотвращения конфликта.
16. Психологические приемы удержания общения в бесконфликтной зоне.
17. Основные правила публичного выступления.
18. Разработка текста для публичного выступления.
19. Голос, как средство психологического воздействия.
20. Жесты, мимика, как инструмент психологического воздействия на человека.
21. Оформление зала, помещения, рабочего кабинета, как средство психологического воздействия на человека.

8.5. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Таблица 1 Балльные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических заданий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период:	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

Таблица 2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 3 Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

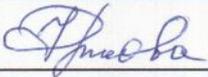
Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 - 64	F (неудовлетворительно)
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 00400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Рабочая программа учебной дисциплины составлена:

к. пед. наук, доцентом кафедры экономики и менеджмента  Сазановой
Еленой Александровной

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры ЭиМ
протокол № 1 от 01.09. 2012 года.

Зав. кафедрой  / Фролова Е.А.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета
протокол № 2 от «03» 09 2012 года.

Председатель методической комиссии  / Аникина В.Г./

Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины **Б.3.08**
«Психология делового общения» по направлению «Туризм» на 2013-2014
учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:
 - 1) Шарухин А.П. Психология делового общения : учебник / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Академия, 2012. - 240 с.
 - 2) Бороздин Г.В. Психология и этика делового общения : учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова., под ред. Г.В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2013. – 464 с.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры экономики и методики преподавания экономики

Протокол № 8 от «30» августа 2013 года.

Зав. кафедрой _____  /И.А. Ромахина