

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «17» мая 2017 г.  
№ 9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.7.2 МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ**

---

направление подготовки  
38.04.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Управление предпринимательской деятельностью в индустрии  
гостеприимства"

Квалификация  
Магистр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2017

Москва, 2017 г.

**Авторы–составители:**

А.В. Муразанов,  
И.В. Гончарова, к.э.н., доцент

Заведующая кафедрой  
Менеджмента в индустрии  
гостеприимства, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ И.В. Гончарова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.7.2 «Межличностное общение» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2.2	Способность к управлению культурным разнообразием в условиях экономической глобализации и разработке технологий управления, успешно действующих в различных культурах с целью предотвращения межкультурных конфликтов

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.7.2 «Межличностное общение» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-1.2.2	<p><b>на уровне знаний:</b> основные понятия, теории, принципы и методы кросс-культурного менеджмента; основные направления исследований в области кросс-культурного менеджмента; глубину влияния, которое национальная культура оказывает на управление организацией; основные причины возникновения кросс-культурных конфликтов в управлении организацией; наиболее типичные ошибки, связанные с национальными стереотипами поведения; стратегию управления в организациях с различными культурами, в том числе международных;</p> <p><b>на уровне умений:</b> оценивать, прогнозировать и управлять персоналом в организациях с различными культурами и в международных компаниях; формулировать и решать управленческие задачи на основе современных концепций кросс-культурного менеджмента; системно использовать полученные знания в практической работе; определять и применять методы и приемы, позволяющие оптимально решать задачи, связанные с кросс-культурными различиями; работать с персоналом с учетом специфики конкретной организации и качественного состава ее работников; преодолевать межкультурные барьеры при построении отношений с зарубежными партнерами; избегать типичных ошибок, связанных с национальными стереотипами поведения;</p> <p><b>на уровне навыков:</b> культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений; системой понятий и категорий, разработанных в кросс-культурном менеджменте; навыками выстраивания корпоративной культуры в соответствии с национальной культурой; навыками проведением библиографической и информационно-поисковой работы с последующим использованием данных при оформлении научных статей, отчетов, заключений и пр.; навыками проведения предварительного ситуационного анализа деловой культуры иностранного партнера; основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки теоретической информации; навыками постановки научно-исследовательских и практических задач и подбора адекватных методов их решения.</p>

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			3
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		18	18
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		18	18
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		54	54
Промежуточная аттестация	форма	Зачет	Зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ДВ.7.2 «Межличностное общение» изучается в 3 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на теоретические знания в области поведения в поликультурном мире, а также на приобретенные ранее умения и навыки продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты, самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учётом гражданских и нравственных ценностей.

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

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Кросс-культурный менеджмент в условиях глобализации мировой экономики	8			2	6	Р
Тема 2	Кросс-культурные коммуникации. Особенности делового	8			2	6	Э

	общения и этикета в различных культурах						
Тема 3	Подходы к классификации национальных деловых культур. Параметры культурных различий	10			2	8	ДИ
Тема 4	Культура и управление организацией. Национально обусловленные типы организационных культур	8			2	6	ДО
Тема 5	Преодоление кросс-культурных конфликтов в управлении организацией	10			4	6	ДО
Тема 6	Особенности российского менеджмента и деловой культуры	10			2	8	Э,О
Тема 7	Эффективность межкультурных переговоров: стили организации и проведения	8			2	6	Р
Тема 8	Модели и стратегии корпоративной культуры. Культура совместной деятельности в поликультурной среде	10			2	8	ДО
Промежуточная аттестация							Зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>			<b>18</b>	<b>54</b>	

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости доклад (ДО), эссе (Э), реферат (Р), дискуссия (ДИ).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Кросс-культурный менеджмент в условиях глобализации мировой экономики.

Современные тенденции развития международного бизнеса. Глобализация экономики и расширение международного делового сотрудничества. Кросс-культурный менеджмент как отрасль знания и особый вид деятельности. Эволюция представлений о кросс-культурном менеджменте: от управления культурными различиями к когнитивному менеджменту в условиях глобализирующейся мировой экономики. Кросс-культурный менеджмент как учебная дисциплина. Цели и задачи курса, его взаимосвязь с другими учебными дисциплинами. Методологические принципы кросс-культурного менеджмента.

## **Тема 2. Кросс-культурные коммуникации. Особенности делового общения и этикета в различных культурах.**

Кросс-культурные коммуникации и факторы, на них влияющие. Этические аспекты межкультурных коммуникаций. Этноцентризм, ксенофобия, стереотипы и предрассудки. Кросс-культурный шок и типичные ошибки общения. Вербальные и невербальные коммуникации, их взаимосвязь с культурой. Повышение эффективности коммуникаций. Бизнес-протокол и этикет в глобальном масштабе. Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.

## **Тема 3. Подходы к классификации национальных деловых культур. Параметры культурных различий.**

Модели кросс-культурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур. Принципы эволюционного подхода Т. Парсона и Э. Шиллза. Параметры деловой культуры: отношение к времени, отношение к природе, межличностные отношения, отношение к информации, отношение к власти. Концепция национально-культурных различий Г. Хофстеде: коллективизм и индивидуализм, высокая и низкая дистанции власти, мужественность и женственность, избегание неопределенности. Концепции культуры в организационных исследованиях Ф. Тромпенаарса, Э. Холла, Э. Шейна, Р. Льюиса. 5. Воздействие национальной деловой культуры на управление компанией и людьми. Типы корпоративных культур Культура и

## **Тема 4. Культура и управление организацией. Национально обусловленные типы организационных культур.**

Влияние культуры на стратегию и структуру компании, модели организационного поведения, управления и лидерства. Подход Ф. Тромпенаарса и Хэмпдэна-Тернера к классификации моделей организационных (управленческих) культур. Эгалитарные и иерархические, формальные и неформальные, ориентированные на личность и на результат организационные культуры

## **Тема 5. Преодоление кросс-культурных конфликтов в управлении организацией.**

Сущность кросс-культурных конфликтов и причины их возникновения. Особенности 6 организацией конфликтов, возникающих в деятельности международных корпораций в России и российских компаний, работающих с зарубежными партнерами. Методы диагностики и анализа конфликтов. Структура конфликта: ценности, отношения, информация, интересы. Подходы к разрешению кросс-культурных конфликтов. Повышение эффективности внешних и внутренних деловых коммуникаций, осуществляемых в условиях кросс-культурного взаимодействия. Развитие навыков кросс-культурной компетентности.

## **Тема 6. Особенности российского менеджмента и деловой культуры.**

Россия в системе мировых культур. Национальные особенности российской деловой культуры, факторы, ее определяющие. Становление обычаев делового оборота в период перехода к рыночным отношениям. Современные особенности делового общения, характерные для России. Российская модель управления: существует ли особый тип менеджмента, эффективный для России? Россиянин — менеджер, россиянин — наемный работник. Национальный менталитет как источник сравнительных преимуществ в условиях глобальной конкуренции

## **Тема 7. Эффективность межкультурных переговоров: стили организации и проведения.**

Переговоры как форма деловых коммуникаций. Переговоры как универсальный и эффективный механизм разрешения конфликтов. Географические, национальные, конфессиональные, региональные культурные традиции, влияющие на эффективность

переговорного процесса. Ментальные различия представителей различных типов деловых культур как фактор переговоров. Вербальные и невербальные формы коммуникации в качестве важных элементов деловых переговоров.

#### **Тема 8. Модели и стратегии корпоративной культуры. Культура совместной деятельности в поликультурной среде.**

Стереотипы и коммуникативные барьеры в мультикультурных организациях. Поведение руководителей и стили руководства, принятие решений. Стратегии поведения в поликультурных организациях. Кросс-культурные навыки, навыки коммуникации и партнерских отношений в многокультурной среде, открытость, инициатива.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.7.2 «Межличностное общение» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа:
  - при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации, лекция-диалог
- при проведении занятий семинарского типа:
  - реферат;
  - опрос;
  - эссе;
  - дискуссия;
  - доклад.
- при проведении зачета:
  - ответ на вопросы билета.

##### **4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Темы контрольных работ, рефератов, эссе**

1. Понятие кросс-культурного менеджмента как науки.
2. Характеристика направлений кросс-культурного менеджмента.
3. Характеристика показателей успешного кросс-культурного менеджмента.
4. Происхождение и история термина «культура»
5. Определение культуры в ККМ
6. Понятие коммуникации. Виды коммуникации
7. Основные типологии деловых культур.
8. Модель Г.Хофстеде. Первичные ценностные ориентации
9. Характеристики деловой ментальности крупных геополитических регионов
10. Российская деловая ментальность по методике Г.Хофстеде
11. Основные типологии деловых культур Характеристики Э.Холла, Т.Парсонса и Ф.Тромпенаарса
12. Высокий/низкий контекст Эдварда Холла
13. Партикуляризм/универсализм Т. Парсонса - Ф.Тромпенаарса
14. Кросс-культурные стратегии в управлении организацией
15. Модели корпоративных культур по Т.Дилу и А.Кеннеди



16. Модели корпоративных культур по Дж.Зонненфельду
17. Корпоративные культуры в ККМ: типология Ф.Тромпенаарса и Ч. Хампдена-Тернера
18. « Культурный шок» и стратегии преодоления межкультурного конфликта
19. Способы преодоления межкультурного конфликта
20. Концепция когнитивного менеджмента Н.Холдена
21. Эволюция кросс-культурного менеджмента.
22. Понятия «культура» и «национальный характер» в современной теории кросс-культурного менеджмента.
23. Факторы, влияющие на формирование национального стиля руководства.
24. Мотивация в кросс-культурном менеджменте.
25. Кластеризация культур.
26. Коммуникации в кросс-культурном менеджменте. Невербальная коммуникация в кросс-культурной среде.
27. Барьеры восприятия чужой культуры и кросс-культурная адаптация.
28. Принятие решений и групповая динамика в кросс-культурном менеджменте.
29. Лидерство, статус и структура организации в кросс-культурном менеджменте.
30. Кросс-культурные особенности ведения переговоров с иностранными партнерами.
31. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Великобритании.
32. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Канаде.
33. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса во Франции.
34. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Испании.
35. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Германии.
36. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Японии.
37. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Индии.
38. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в Латинской Америке.
39. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в африканских странах.
40. Кросс-культурная характеристика, деловая среда и особенности ведения бизнеса в арабской культуре.
41. Российская деловая культура.

### **Темы устного опроса**

1. Основные понятия и теоретические проблемы кросс-культурного менеджмента
2. Глобализация экономики и национальные деловые культуры
3. Западный и восточный тип деловых культур.
4. Типология ценностей и специфика моделей и нормативных схем
5. Российская деловая культура: сущность, традиции, стереотипы, современное состояние
6. Кросс-культурные навыки и межкультурная компетентность: управление в глобальном бизнесе
7. Эффективность межкультурных переговоров: стили организации и проведения
8. Понятие корпоративной культуры: совместная деятельность в поликультурной среде.

9. Классификация деловых культур Р.Льюиса.
10. Характеристика «реактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
11. Характеристика «моноактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
12. Характеристика «полиактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
13. Национально-культурные различия в концепции Ф. Тромпенаарса.

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

##### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2.2	Владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения

##### **4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК-1.2.2</b>	Знание сущности, структуры и динамики конфликта,- основ социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп. Управление конфликтной ситуацией, использование конструктивного конфликта в профессиональной деятельности	Владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Ориентируется в современных проблемах конфликтологии

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

## Вопросы промежуточной аттестации

1. Сущность понятия «культура» в контексте задач «кросс-культурного менеджмента».
2. Понятие ценностей, норм и моделей поведения.
3. Социализация и культурная идентичность.
4. Основные особенности современной российской деловой культуры; в чем проявляется взаимосвязь с традициями.
5. Специфика кросс-культурных взаимодействий в условиях транснационализации деловой культуры.
6. Трансформация функций деловой культуры в условиях становления информационного общества.
7. Основные типы коммуникативных стилей в межкультурном общении.
8. Специфика «западного» и «восточного» стилей поведения в переговорном процессе.
9. Сущность понятий «деловое общение» и «деловые коммуникации».
10. Особенности соотношения делового дресс-кода и статуса.
11. Каковы принципы современной PR-этики и «медиаэтики» в поликультурных средах?
12. Какие эффективные принципы и практики формирования социально позитивного бизнес-имиджа вам известны?
13. Классификация деловых культур Р.Льюиса.
14. Характеристика «реактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
15. Характеристика «моноактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
16. Характеристика «полиактивных» культур и специфика их взаимодействия с другими культурами.
17. Национально-культурные различия в концепции Ф. Тромпенаарса.
18. Можно ли обнаружить сходства между восточным и западным типом деловых культур; в чем проявляются различия? Раскройте на примерах.
19. Значение кросс-культурных компетенций в формировании эффективных стратегий управления в контексте модернизационных и инновационных преобразований. Раскройте на примерах.
20. В чем состоят основные принципы конструктивного межкультурного диалога в аспекте деловых переговоров. Раскройте на примерах.
21. Параметры деловой культуры в классификации Г.Хофстеде.
22. Сущность параметра «дистанция власти». Раскройте на примерах.
23. Сущность параметра «индивидуализм/коллективизм». Раскройте на примерах.
24. Сущность параметра «маскулинность/феминность». Раскройте на примерах.
25. Сущность параметра «избегание неопределенности». Раскройте на примерах.
26. Параметр деловой культуры «конфуцианский динамизм».
27. Основные разновидности тактики ведения деловых переговоров. Раскройте на примерах.
28. Охарактеризуйте виды вербальных и невербальных коммуникаций.
29. Основные принципы эффективного делового общения в разных культурах. Раскройте на примерах.
30. Формы и принципы организации оптимального делового общения: интерактивного и дистанционного
31. Современные модели и практики формирования лидера, существующие в пространстве кросс-культурного менеджмента
32. Различия между классическим деловым этикетом и современными правилами хорошего тона в сфере деловых коммуникаций.
33. Основные принципы и нормы деловой этики в международном менеджменте

### Шкала оценивания

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-51	«зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом.</li> </ul>
50-0	«незачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, данная оценка ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля продемонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</li> </ul>

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

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы промежуточной аттестации (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до начала аттестации. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на промежуточную аттестацию. В таком случае в ходе аттестации ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины «Межличностное общение» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации. К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура аттестации может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы к промежуточной аттестации и практическое задание выбираются самим преподавателем.

**6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**6.1. Основная литература.**

1. Линчевский Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс] : ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. — 274 с. — 978-5-9614-0849-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>
2. Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Понкратова, О.В. Секлецова, О.С. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 142 с. — 978-5-89289-834-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61263.html>

**6.2. Дополнительная литература.**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 528 с. — 978-5-394-01739-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>
2. Деревянкин Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. — 48 с. — 978-5-7996-1454-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

**6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : сборник контрольных заданий для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профиль «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т.Н. Ивлева. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014. — 76 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55223.html>

**6.4. Нормативные правовые документы.**

Не используются.

**6.5. Интернет-ресурсы.**

1. <http://economics.edu.ru/> - Экономика, социология, менеджмент: образовательный портал
3. <http://soc.lib.ru/> Электронная библиотека "Социология, психология, управление"

**6.6. Иные источники.**

1. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. М.: Аспект-Пресс, 1999.
2. Шихирев П. Опыт западной Европы: парадигма понимания //Современная социальная психология. М., 1999.
3. Шихирев П. Социальный конструктивизм. Критическая социальная психология //Современная социальная психология. М.: Институт психологии РАН, 1999.
4. Кун М., Макпартленд Т. Кто я //Психология самосознания. Хрестоматия. Самара: БАХРАХ-М, 2003.
5. Петровская Л.А. Социально-психологический тренинг: воздействие как интенсивное общение //Социальная психология. Хрестоматия. М.: Аспект Пресс, 1999.

6. Петровская Л.А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи //Введение в практическую социальную психологию. М.: Смысл, 1996.
7. Психология личности в трудах зарубежных психологов. Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000. Гл.1,3,7.
8. Фрейджер Р., Фейдимен. Личность. Теории. Упражнения. Эксперименты. М.: Олма-Пресс, 2004. Гл.23.
9. Фром Э. Революция надежды. Избавление от иллюзий. М.: Айрис-Пресс, 2005.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:  
Bloomberg



EBSCO Publishing  
eLIBRARY.RU  
Emerging Markets Information Service  
Google Scholar (Google Академия)  
IMF eLibrary  
JSTOR  
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.  
OECD iLibrary  
Oxford Handbooks Online  
Polpred.com Обзор СМИ  
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;  
SCOPUS  
Web of Science  
Wiley Online Library  
World Bank Elibrary  
Архивы научных журналов NEICON  
Интернет-сервис «Антиплагиат»  
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»  
ЭБС Издательства "Лань"  
ЭБС Юрайт  
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»