

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет психологии и социальной работы

Кафедра общей и педагогической психологии

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» апреля 2026 г., протокол № 7

Рабочая программа дисциплины

Психология делового общения

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

37.04.01 Психология

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) программы

Психологическое консультирование в кризисных и экстремальных ситуациях

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

очно-заочная

Год начала подготовки – **2026 г.**

Карачаевск, 2026

Составитель: ст. пр. Богатырева А. С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020, № 841, образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) программы – *Психологическое консультирование в кризисных и экстремальных ситуациях*; ОП, локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры общей и педагогической психологии на 2026-2027 учебный год

Протокол № 8 от 27.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	7
5.2. Тематика лабораторных занятий	8
5.3. Примерная тематика курсовых работ	9
6. Образовательные технологии.....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций	11
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	13
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:	13
7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации	14
7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов	16
7.2.4. Балльно-рейтинговая система оценки знаний	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	19
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	20
10.1. Общесистемные требования	20
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	21
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	22
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	22
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	22
12. Лист регистрации изменений	22

1. Наименование дисциплины (модуля)

Психология делового общения

Целью изучения дисциплины является: изучение психологических закономерностей и механизмов общения; овладение умениями ориентироваться в выборе средств и техник эффективного общения.

Для достижения цели ставятся задачи:

1. Сформировать целостное представление о закономерностях общения как социально-психологическом процессе, его связи с деятельностью.
2. Ознакомить с психологическими особенностями общения в деловой сфере.
3. Сформировать умения анализировать и обосновывать выбор средств и техник общения.
4. Дать знания об используемых в деловом общении психологических методах исследования социально-психологических особенностей личности и группы.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «37.04.01 Психология» Направленность (профиль): «Психологическое консультирование в кризисных и экстремальных ситуациях» (квалификация – «магистр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.В.ДВ.02.02) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплина по выбору Б1.В.ДВ.2.

Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе в 1 семестре

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.02.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для освоения дисциплины обучающиеся используют компетенции, полученные на предыдущем уровне образования.	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Освоение данной дисциплины является основой для последующего изучения таких дисциплин как «Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога», «Психокоррекция и психотерапия» и др., а также эффективного прохождения производственной практики в профильных организациях, научно-исследовательской (квалификационной) практики.	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Психология делового общения» направлен на формирование у обучающегося следующих компетенций (ПК-1, ПК-2):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ПООП/ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
ПК-1	Способен анализировать и систематизировать результаты научных и научно-методических исследований в области психологического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ	ПК.1.1. Владеет методами организации психологического сопровождения субъектов образовательного процесса	Знать: теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса Уметь: применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач Владеть: современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых

		ПК.1.2. Владеет техниками психологического консультирования детей и взрослых	Знать: классификацию основных методов и методик психологического консультирования, техники и технологии проведения психологических консультаций Уметь: ставить и корректировать цели и задачи психологической консультации, осуществлять направленное воздействие, давать обратную связь по результатам психологической консультации Владеть: навыками психологического консультирования, в том числе с использованием Интернет-коммуникации и возможностей информационных технологий для решения задач психологической поддержки детей и взрослых
		ПК.1.3. Способен использовать различные техники психодиагностической, консультационной, коррекционно-развивающей работы с учётом особенностей различных социальных, возрастных и др. групп	Знать: методологические принципы построения и применения психодиагностических, информационно-просветительских и коррекционно-развивающих техник и программ; особенности протекания психических процессов детей и взрослых, находящихся в различных социальных и культурных условиях Уметь: подбирать, применять и анализировать техники и технологии психодиагностической, консультационной и коррекционно-развивающей работы с учётом индивидуальных особенностей детей и взрослых Владеть: техниками и приёмами организации психодиагностической, консультационной и коррекционно-развивающей работы с представителями различных возрастных, социальных, этнических и др. групп
ПК-2	Способен к психолого-педагогическому и методическому сопровождению реализации основных и дополнительных образовательных программ; к разработке программ новых учебных курсов по психологическим дисциплинам	ПК 2.1. Проектирует, реализует и оценивает учебно-воспитательный процесс, образовательную среду при подготовке психологических кадров с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	Знать: формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей Уметь: анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся Владеть: методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами,

			используемыми в педагогике и психологии
		ПК2.2. Совершенствует и разрабатывает программы новых учебных курсов по психологическим дисциплинам	Знать: мониторинг личностной и метапредметной составляющей результатов освоения основной общеобразовательной программы, установленной федеральными государственными образовательными стандартами Уметь: разрабатывать и реализовывать дополнительные образовательные программы, направленные на развитие психолого-педагогической компетентности педагогических и административных работников Владеть: методами организационно-методического сопровождения основных общеобразовательных программ
		ПК 2.3. Способен осуществлять психолого-педагогическую деятельность на основе новейших разработок в области образования и психологической науки и практики применительно к образовательным потребностям представителей различных групп населения и при организации инклюзивного образования	Знать: психолого-педагогические основы учебной деятельности; принципы проектирования и особенности использования психолого-педагогических (в том числе инклюзивных) технологий в профессиональной деятельности с учетом личностных и возрастных особенностей обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями Уметь: использовать знания об особенностях развития обучающихся для планирования учебно-воспитательной работы; применять образовательные технологии для индивидуализации обучения, развития, воспитания обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями Владеть: навыками учета особенностей развития обучающихся в образовательном процессе; навыками отбора и использования психолого-педагогических (в том числе инклюзивных) технологий в профессиональной деятельности для индивидуализации обучения, развития, воспитания.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	Всего часов
	для очной формы обучения	для очно-заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины		144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):		48
в том числе:		
лекции		16
семинары, практические занятия		16
практикумы		
лабораторные занятия		16
Внеаудиторная работа:		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		96
Контроль самостоятельной работы		
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)		зачет

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)					
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			Лек	Пр	Лаб			
1.	Тема: Эффективное общение как фактор социальной адаптации	18	2	2	2	12		Реферат
2.	Тема: Вербальные средства общения	18	2	2	2	12		Устный опрос
3.	Тема: Невербальные средства общения	18	2	2	2	12		Блиц-опрос
4.	Тема: Психология личности партнера.	18	2	2	2	12		Реферат

5.	Тема: Основные навыки участия и ведения некоторых форм групповой дискуссии	18	2	2	2	12	УК-2 ПК-4	Устный опрос
6.	Тема: Приемы и техники эффективного слушания	18	2	2	2	12		Блиц-опрос
7.	Тема: Тактики ведения деловых переговоров.	18	2	2	2	12		Реферат
8.	Тема: Этика делового общения	18	2	2	2	12		Устный опрос
	Всего	144	16	16	16	96		

5.2. Тематика лабораторных занятий

Тема: Эффективное общение как фактор социальной адаптации

1. Диагностика коммуникативного стиля и барьеров социальной адаптации
2. Невербальная коммуникация и активное слушание как основа установления контакта
3. Ассертивное поведение и управление конфликтом в учебной и профессиональной среде
4. Публичное позиционирование и самопрезентация в группе.
5. Цифровая этика и межкультурная компетентность в онлайн-коммуникациях

Тема: Вербальные средства общения

1. Фонетическая культура речи: дикция, артикуляция и орфоэпия
2. Лексическое богатство и точность словоупотребления
3. Синтаксис убеждения: архитектура фразы и логические ударения
4. Вопросительные техники и управление диалогом
5. Речевые стратегии аргументации и контраргументации

Тема: Невербальные средства общения

1. Кинесика: язык тела, жесты и позы
2. Мимика и микровыражения: диагностика подлинных эмоций
3. Проксемика и хронемика: управление дистанцией и временем
4. Паралингвистика и окулесика: голосовые нюансы и визуальный контакт
5. Синтетика образа: конгруэнтность и самопрезентация (одежда и артефакты)

Тема: Психология личности партнера.

1. Диагностика акцентуаций характера и психотипологии (базовый уровень совместимости)
2. Теория привязанности во взрослых отношениях (модель Бартоломью и Хазана)
3. Ценностно-ориентационное единство и когнитивные искажения
4. Эмпатия, эмоциональный интеллект и алекситимия
5. Локус контроля, самооценка и склонность к созависимым паттернам

Тема: Основные навыки участия и ведения некоторых форм групповой дискуссии

1. Мозговой штурм (Brainstorming): генерация идей без критики
2. Круглый стол и экспертная панель: позиционирование и аргументация
3. Дебаты и парламентские слушания: стратегия нападения и защиты
4. Метод фокуса (Focus Group) и глубинное интервью в группе
5. Конфликтологическая медиация и поиск консенсуса

Тема: Приемы и техники эффективного слушания

1. Техническая база: слуховое восприятие и фильтрация информации
2. Техника нерефлексивного слушания: сила тишины и пауз
3. Рефлексивное слушание: техники уточнения и перефразирования
4. Эмпатическое слушание: идентификация и контейнирование эмоций
5. Критическое слушание: оценка логики, достоверности и выявление манипуляции

Тема: Тактики ведения деловых переговоров.

1. Стратегическая подготовка и определение BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)
2. Тактики интегративных переговоров (Win-Win) и расширение пирога
3. Психологическое айкидо: работа с агрессией, давлением и манипуляциями
4. Управление повесткой, временем и процедурными вопросами
5. Финализация сделки и преодоление тупика (Deadlock)

Тема: Этика делового общения

1. Официально-деловая письменная коммуникация: e-mail и мессенджеры
2. Телефонные переговоры и видеоконференцсвязь (ВКС)
3. Деловая самопрезентация и Elevator Pitch (Питч в лифте)
4. Речевые формулы отказа, критики и обратной связи (методика BOFF / Situation-Behavior-Impact)
5. Управление горизонтальным общением и нетворкинг

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения).

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

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1.Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5.... 10 ошибок);

- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2.Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3.Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

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

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-1					
Базовый	Знать: теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса	Не знает теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса	В целом знает теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса	Знает теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса	
	Уметь: применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач	применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач	В целом умеет применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач	Умеет применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач	
	Владеть: современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых	Не владеет современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых	В целом владеет современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых	Владеет современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых	
Повышенным	Знать: теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса				В полном объеме знает теоретические основы психологического сопровождения образования, особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса
	Уметь: применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач				В полном объеме умеет применять современные методы и подбирать техники психологического сопровождения образования с учётом поставленных задач

	Владеть: современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых				В полном объеме владеет современными технологиями психологического сопровождения детей и взрослых
	ПК – 2				
Базовый	Знать: формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей	Не знает формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей	В целом знает формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей	Знает формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей	
	Уметь: анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся	Не умеет анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся	В целом умеет анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся	Умеет анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся	
	Владеть: методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии	Не владеет методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии	В целом владеет методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии	Владеет методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии	
Повышенный	Знать: формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей				В полном объеме знает формирование и реализацию планов развивающей работы с обучающимися с учетом их индивидуально-психологических особенностей
	Уметь: анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий,				В полном объеме умеет анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий,

	методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся				гогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся
	Владеть: методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии				В полном объеме владеет методологией психолого-педагогической науки, основами возрастной и педагогической психологии, методами, используемыми в педагогике и психологии

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Понятие об общении. Структура и функции общения.
2. Виды и формы общения.
3. Особенности коммуникативного процесса. Модели коммуникации.
4. Речь как основа межличностной коммуникации. Убеждающая коммуникация.
5. Манипулятивное воздействие и его особенности.
6. Понятие делового общения, его формы.
7. Коммуникативная сторона делового общения.
8. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
9. Понятие о взаимодействии и различные подходы к его изучению. Структура взаимодействия.
10. Социальная перцепция и её эффекты. Феномен первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.
12. Понятие коммуникативной компетентности.
13. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации.
14. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания.
15. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.
16. Деловая беседа: понятие, функции.
17. Основные этапы деловой беседы.
18. Тактики деловой беседы на различных ее этапах.
19. Речевой этикет как основа деловой беседы
20. Спор, его виды, основные подходы к ведению спора.
21. Деловые переговоры: принципы, задачи.
22. Невербальная коммуникация в деловом общении.
23. Условия и факторы эффективности переговоров.
24. Стратегии и тактики деловых переговоров.
25. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров.
26. Телефонные переговоры. Алгоритм ведения телефонных переговоров.

27. Трудности в межличностном общении.
28. Дефицитное общение. Дефектное общение.
29. Общение и отношения. Классификация межличностных отношений.
30. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении
31. Публичное выступление и его подготовка
32. Поведение в ходе публичного выступления
33. Композиционное построение выступления.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.
2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
3. Психологические основы общения.
4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
5. Психологическая структура коллектива.
6. Социальные закономерности общения.
7. Структура и виды общения.
8. Функции, мотивы и стили общения.
9. Синтоническая модель общения.
10. Базовые умения общения.
11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.
12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
13. Психологическая диагностика в учебном процессе, ее значение.
14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
16. Виды невербальных средств общения.

17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
20. Ольфакторные средства: запахи.
21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
22. Контакт глаз.
23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
30. Стил ь поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.
31. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.
32. Стратегии сотрудничества в конфликте.
33. Посредничество в конфликте.
34. Техники представления информации, их основная функция.
35. Дискуссии, их виды. Этапы ведения дискуссии.
36. Имитационные техники.
37. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).
38. Техники создания реальной среды.
39. Действия с реальными ситуациями риска.
40. Речевые тактики в речевой коммуникации.
41. Прикладные аспекты психологии общения.
42. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
43. Приемы и техники эффективного общения.
44. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
45. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
46. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
47. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
48. Причины конфликтов.
49. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
50. Эмоциональные аспекты общения.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

«Психология делового общения»:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и

знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

1. Кто является автором концепции «свобода как познанная необходимость»?

- а) Аристотель;
- б) Гегель;
- в) Кант;
- г) Сартр.

2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

3. Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;+
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические;

4. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм

5. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а) благо;
- б) долг;
- в) счастье;
- г) честь

6. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?

- а) Да
- б) Нет

7. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;

- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

8. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) Политический
- б) Либеральный
- в) Демократический
- г) Авторитарный

9. Что не относится к положительным качествам российского работника?

- а) Коллективизм
- б) Интернационализм
- в) Индивидуализм

10. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый

11. Что является главной христианской добродетелью?

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение

12. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

14. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;
- в) уважение правовых норм

15. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

16. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Ключи к тестовым заданиям.

Шкала оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

«неудовлетворительно» – 50% и менее

«удовлетворительно» – 51-80%

«хорошо» – 81-90%

«отлично» – 91-100%

Критерии оценки тестового материала по дисциплине

«Психология делового общения»:

✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).

✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объеме; имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Продemonстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения

✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;

✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объеме, требует доработки и исправлений и исправлений более чем половины объема.

7.2.4. Балльно-рейтинговая система оценки знаний

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Пропуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
балльных показателей традиционной отметке	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. -320 с. – ISBN 978-5-16-106020-9. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1063312> .- Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-16-105933-3. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/987198>.- Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3. Харина, Н.А. Развитие коммуникативной компетентности будущих психологов-практиков УИС в ходе учебного процесса в вузе: монография / Н.А. Харина. - Рязань: Академия ФСИН России, 2015.-170с.- ISBN 978-5-7743-0712-8. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/780356>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

1. . **Психология и этика делового общения:** учебник / под редакцией В. Н. Лавриненко.- 5-е изд., перераб. и доп.- Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.- 415с.- ISBN 978-5-238-01050-2 - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/882329> .- Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. **Рягузова, Е. В.** Теория и практика профессионального общения: психология общения: учебное пособие / Е. В. Рягузова; Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского. - Саратов: СГУ, 2019. - 80 с. - ISBN 978-5-292-04606-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/148867> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

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

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

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

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

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 332 эбс от 02.06.2026 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 12.05.2026г. до 11.05.2027г.
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2026-2027 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2026-2027 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2026-2027 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2026-2027 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

При необходимости для проведения занятий используется аудитория, оборудованная компьютером с доступом к сети Интернет с установленным на нем необходимым программным обеспечением и браузером, проектор (интерактивная доска) для демонстрации презентаций и мультимедийного материала. В соответствии с содержанием лекционных, практических (лабораторных) занятий при их проведении используется аудитория, рабочие места обучающихся в которой оснащены компьютерной техникой, имеют широкополосный доступ в сеть Интернет и программное обеспечение, соответствующее решаемым задачам. Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для организации и проведения практической деятельности, научно-исследовательской работы используется **учебная аудитория №406, учебный корпус №4.**

Специализированная мебель: столы ученические, стулья, доска, стол-тумба, трибуна.

Технические средства обучения:

- телевизор LG, персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная.
2. Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная.
3. ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
4. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
5. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
6. Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir
<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.

Информационные справочные системы

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.
5. Информационная система «Информо».

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

12. Лист регистрации изменений

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