

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.10.2026 16:12:45
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bdfd9

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Смоленский государственный университет»
Кафедра общей психологии

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической деятельности
_____ Ю. А. Устименко
27 февраля 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины
ФТД.01 Психология делового общения**

Направление подготовки 45.03.02 Лингвистика
Направленность (профиль): Переводоведение (английский язык, китайский язык)
Форма обучения: очная
Курс – 2
Семестр – 3
Всего часов – 72
Зачетные единицы – 2
Форма отчетности: 3 сем. – зачет

Программу разработал
канд. психологических наук, доцент Петрова Е.М.

Одобрена на заседании кафедры
«19» декабря 2024_ г., протокол № 4

Заведующий кафедрой _____ дпсхн, проф. Селиванов В.В.

**Смоленск
2025**

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Психология делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, ФТД. Факультативы, части учебного плана подготовки бакалавров по направлению 45.03.02 Лингвистика.

Целью данного курса является формирование у обучающихся представлений о сущности и содержании профессионального общения, о технологиях организации взаимодействия, а также выработка основных навыков, необходимых социальному работнику в его профессиональном общении.

Усвоение материала курса позволяет выработать следующие навыки профессионального общения: установление контакта с собеседником; проведение эффективной беседы; организация взаимодействия в форме сотрудничества; формирование адекватных представлений о партнере; навыка активного слушания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения <i>(в соответствии с разделом 7 общей характеристики ОП ВО)</i>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: закономерности и принципы командообразования; методы построения команды; специфику эффективного взаимодействия в группе и командной работе; факторы, влияющие на эффективность командной и групповой работы; основы теории лидерства; основы управления поведением персонала. Уметь: планировать свою работу в команде; реализовывать свою роль в команде; осуществлять социальное взаимодействие. Владеть: методами анализа командных ролей и построения команды; навыками работы в команде; навыками социального взаимодействия; навыками реализации своей роли в команде; навыками использования основ управления поведением персонала
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. Уметь: применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию. Владеть: методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

3. Содержание дисциплины

Различные подходы к пониманию процесса общения. Виды общения и критерии их выделения. Общение и его функции. Общая характеристика профессионального общения социального работника. Коммуникативная сторона в профессиональном общении. Специфика обмена информацией между людьми. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Характеристика интерактивной стороны общения. Взаимодействие в профессиональном общении. Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога-консультанта. Основные составляющие коммуникативной компетентности практического психолога.

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога. Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу-консультанту в профессиональном общении.

Тема 1. Понятие и сущность делового общения

Различные подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический. Виды общения и критерии их выделения. Общение и его функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Общение и социальные отношения. Общая характеристика профессионального общения психолога: коммуникативные свойства и установки личности, готовность вступать в контакт, направленность на сотрудничество. Фасилитативная роль личности в профессиональном общении. Субъектно-субъектное взаимодействие.

Тема 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Специфика обмена информацией между людьми. Многозначность смысловых значений понятия «коммуникация». Коммуникация - как глубинная психологическая связь. Коммуникация как обмен информацией. Модели коммуникативного процесса. Структура информационной связи.

Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент. Динамичность смены ролей в процессе общения. Проблема единой системы кодификации и декодификации. Механизмы потери и искажения информации. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.

Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе коммуникации.

Тема 3. Характеристика интерактивной стороны общения

Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности. Проблема межличностного взаимодействия в социальной психологии: теория обмена, теория символического интеракционизма, теория социального действия.

Структура взаимодействия. Различные критерии к описанию структуры взаимодействия. Теория Т. Парсонса. Структура взаимодействия как описание стадий его развития (Я. Щепанский, В.Н. Панферов). Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Различные типы транзакций: дополнительные, пересекающиеся, скрытые. Взаимодействие в профессиональном общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога. Основные составляющие коммуникативной компетентности психолога-консультанта. Коммуникативные навыки и умения: речевые умения, социально-психологические умения (умение устанавливать, поддерживать и выходить из контакта, умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, умения конструктивного влияния, умение слушать, умение взаимодействовать в форме диалога и сотрудничества и т.д.), психологические умения (навыки самомобилизации, саморегуляции), умения использовать невербальные средства общения адекватно ситуации. Методы формирования коммуникативной компетентности: расширение социальной практики, тренинг партнерского общения.

Тема 5. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта

Средства профессионального общения и их роль в процессе повышения эффективности профессионального общения. Лингвистические средства общения. Функции речи в процессе общения: установление взаимопонимания, передача информации, психическое воздействие. Речь как фактор, определяющий содержательно-смысловую линию общения. Оптико-кинетические средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи. Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи). Пространственно-временная организация профессионального общения.

Тема 6. Эффективное слушание в деловом общении

Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Критерии эффективности слушания. Методы эффективного слушания. Классификация видов слушания. Безмолвное слушание. Рефлексивное слушание. Правила и приемы активного слушания: уточнение, пересказ, развитие мыслей собеседника. Активное слушание как одно из условий установления взаимопонимания с клиентом.

Тема 7. Проблема психологического влияния в процессе делового общения

Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта. Виды влияния. Виды психологического противостояния чужому влиянию. Мотивы влияния в профессиональном общении. Понятие психологического конструктивного влияния. Виды конструктивного влияния в профессиональной практике психолога. Способы защиты от манипулятивного воздействия в практике психолога.

Тема 8. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении

Основные подходы к определению профессиональной позиции. Факторный подход: когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты. Типологический подход: авторитарная, демократическая позиции. Параметры оценки профессиональной позиции: адекватность, динамичность, прогностичность. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу в профессиональном общении. Роль личности психолога в организации взаимодействия с клиентом.

Понятие коммуникативной креативности. Личностный рост как необходимое условие профессионального развития психолога-консультанта. Эмпатия и ее роль в профессиональном общении. Понятие социального интеллекта, социальной компетентности. Уверенность в себе как важная составляющая позиции психолога-консультанта в профессиональном общении.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Формы занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Понятие и сущность профессионального общения	2	2	4

2	Коммуникативная сторона в деловом общении	2	2	6
3	Характеристика интерактивной стороны общения	2	2	6
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении		2	6
5	Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта		2	6
6	Эффективное слушание в деловом общении	4	2	6
7	Составляющие профессиональной позиции психолога	2	2	
8	Личностная позиция психолога работника в профессиональном общении	4	2	6
	Зачет			
		16	16	40
Итого		72		

5. Виды образовательной деятельности

Лекции

Лекция 1, 2. Понятие и сущность делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический.
2. Виды общения и критерии их выделения.
3. Общение и его функции.
4. Общение и личность. Общение и деятельность.

Лекция 3, 4. Коммуникативная сторона в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика обмена информацией между людьми.
2. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент.

3. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении.

4. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе деловой коммуникации.

Лекция 5, 6. Характеристика интерактивной стороны общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности.

2. Структура взаимодействия.

3. Взаимодействие в деловом общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении.

4. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Практические занятия

Практическое занятие 1. Понятие и сущность профессионального общения (

1. Общение и его функции.

1. Подходы к пониманию процесса общения

2. Виды общения и критерии их выделения.

4. Общая характеристика профессионального общения психолога

Примерные вопросы для обсуждения:

Раскройте содержание методологического принципа общения в психологическом консультировании.

Что такое структура общения?

Проблемные ситуации:

Во время профилактической беседы с подростками о вреде алкоголизма и курения, проводимой психологом в одной из классных комнат школы, в кабинет входит директор школы и начинает выяснять зачинщиков драки, произошедшей на перемене. Внимание ребят сразу переключается. Эффект проводимой лекции резко уменьшается. Директор, не обращая внимания на доводы социального педагога о том, что эту ситуацию можно разобрать в другом месте, в другое время, продолжает кричать, пытаясь добиться определенного ответа. Конфликтная ситуация между психологом и директором школы. Как ее можно решить?

Во время очередного рейда социального педагога по месту жительства учеников школы, регулярно пропускающих занятия и нарушающих нормы поведения в школе, социальный педагог приходит в одну из квартир такого ребенка. Его встречают родители мальчика. Социальный педагог рассказывает ситуацию, сложившуюся в школе относительно ребенка и пытается выяснить причины у родителей. Родители, не выслушав социального педагога, начинают обвинять педагогов и администрацию школы. Как действовать в этой ситуации социальному педагогу?

Практическое занятие 2. Коммуникативная сторона в профессиональном общении

1. Понятие «коммуникации».

2. Модели коммуникативного процесса.

3. Особенности коммуникации в профессиональном общении психолога-консультанта.

4. Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения.

Ситуации для обсуждения:

1. Пожилой человек находится на обслуживании более двух лет. Его обслуживала социальный работник, которая по характерологическим параметрам робкая, боязливая, неуверенная в себе. Клиент просил социального работника мыть полы 1 раз в неделю, хлопать ковры и выполнять другие виды деятельности, которые она не обязана выполнять. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

2. Специалист по работе с молодежью пригласил молодых людей на консультацию по вопросам предоставления услуг центра. На встречу пришли подростки, в том числе и те, которые находятся на учете в милиции. Специалист пытается сообщить информацию, а подростки не слушают, переспрашивают, иронизируют... Как действовать в этой ситуации специалисту?

Практическое занятие 3. Характеристика интерактивной стороны общения

1. Понятие интеракции. Проблема межиндивидуального взаимодействия в социальной психологии
2. Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).
3. Взаимодействие в профессиональном общении.
4. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога-консультанта с клиентом.

Задания:

Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

1. *Иванов*. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров*. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель*. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент*. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева*. Проводите меня, у нас есть в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов*. Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

(Приведите собственные примеры диалогов и укажите характер транзакций).

Заполните таблицу, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон.

Стратегия общающихся	Цели общения
1. Стратегия «контролера»	
2. Стратегия «понимателя»	

Основная литература:

Практическое занятие 2. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Целью данного практического занятия является повышение компетентности студентов в профессиональном общении

Задачи:

1. Формирование умений и навыков, необходимых для успешного общения.
2. Изучение собственного опыта общения и развитие установок, необходимых для эффективного общения.
3. Развитие способностей адекватного познания себя, других людей и отношений.

Программа лабораторного занятия реализуется в четыре этапа:

1 этап - этап создания работоспособности (создание атмосферы открытости и безопасности; ознакомление с целями, формами организации и содержанием работы, а также коррекция ожиданий по отношению к ее результатам; акцентирование профессиональной значимости поставленных тренингом задач)

2 этап - этап ориентации на цели тренинга (осознание неадекватных форм поведения в ситуации профессионального общения; обнаружение участниками занятия дефицитов собственной профессиональной компетентности)

3 этап - этап изменений (отработка навыков, умений, необходимых в профессиональном общении; осознание своих ресурсов; активизация внутренних потенциалов, необходимых для развития собственной компетентности в профессиональном общении.

4 этап – завершающий (обобщение материала, полученного в ходе занятия; получение обратной связи;

проработка вариантов применения полученных результатов на практике в профессиональной деятельности; обсуждение впечатлений участников о работе в целом).

Практическое занятие 3. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта

- 1 Лингвистические средства общения.
- 2 Оптико-кинетические средства общения
- 3 Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи.
- 4 Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи).
- 5 Пространственно-временная организация профессионального общения.

Практическое упражнение.

Цель: закрепить знания о проксемических средствах невербального общения.

Задание: определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися.

№	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Свыше 350 см	
2.	50-120 см	
3.	15-50 см	
4	120-350 см	

Практическое упражнение

Цель: овладеть навыками анализа коммуникативных барьеров.

Задание: проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
5.	Расстояние между общающимися более 50 см	
6	Психологическая несовместимость общающихся	
7.	Разное понимание одних и тех же слов и выражений	
8.	Неумение слушать собеседника	

Практическое упражнение

Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации - важнейшая составная часть деятельности социального работника.

2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
5. Наличие обратной связи - важное условие коммуникации.
6. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.
7. В формальной группе не могут возникать неформальные коммуникации.
8. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
9. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
10. Слухи - это невербальные коммуникации в процессе общения.

Практическое занятие 4, 5. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении

- 1 Основные подходы к определению профессиональной позиции.
- 2 Система профессионально важных качеств, необходимых психологу в профессиональном общении.
- 3 Личностный рост как необходимое условие профессионального развития психолога.

Вопросы для обсуждения:

В чем суть эмпатии и в чем она проявляется?

Подумайте и выделите свой потенциал, который можно использовать для повышения эффективности психологического воздействия на ваших партнеров.

Проблемные ситуации:

Социальный работник по обслуживанию пенсионеров на дому. Клиент – пожилая женщина 68 лет, одинокая, нуждающаяся в посторонней помощи по хозяйству. Из дома выходит крайне редко, мало общается с людьми. Социальный работник посещает ее 2 раза в неделю, выполняет всю хозяйственную работу. Но женщине этого мало, ей нужно общение, чтобы кому-то рассказать о своих трудностях, проблемах. А у социального работника еще много клиентов, очень мало времени остается на разговоры, в связи с этим у женщины чувство обиды, что она никому не нужна, недовольна тем, что социальный работник выполняет не всю работу. Как разрешить эту ситуацию?

В отдел по делам семьи, женщин и детей приходит женщина, которая состоит на учете данного отдела как многодетная мать. На повышенных тонах она сообщает, что до нее дошли слухи о предоставлении гуманитарной помощи клиентам данного отдела к Новому году (набор продуктов питания), этого набора ей не досталось. Она пришла с претензиями о работе отдела, о несправедливости распределения, обвинила сотрудников отдела в нечестности. Как в этой ситуации должен себя вести специалист по делам семьи, женщин и детей?

Практическое занятие 6. Составляющие профессиональной позиции психолога-консультанта

Цель: закрепление полученных знаний о профессиональной позиции психолога, выработка навыков эмоционального принятия, эмпатии, а также умений и навыков эффективного взаимодействия.

Методическую основу лабораторного занятия составляют различные тренинговые методы и техники: психогимнастические упражнения, ролевая игра, дискуссия, рефлексия опыта. Предлагаемые упражнения отражают содержание данного занятия.

Самостоятельная работа

Задание 1. Подготовить конспект статьи А.Е. Войскунский, О.В. Митина, А.А. Аветисова «Общение и «опыт потока» в групповых ролях интернет-играх» в журнале «Психологический журнал» №3, 2006г.

Найти 2-3 литературных источника и подготовить обзор статей по проблемам психологии профессионального общения.

Задание 2. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.
2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течении 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось принести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.
3. Овцы, которые держатся стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлется в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других

Задание 3. Один психолог-консультант уходит в отпуск, а в это время его замещает другой. Стили работы у каждого свои. Случается так, что замещающий психолог более полно удовлетворяет запросы клиента, а возвратившийся из отпуска становится уже не таким желанным, воспринимается сквозь призму всплывших недостатков. Ситуация становится напряженной для социального работника и клиента. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

Задание 4. Проведите микроисследование. Задача данной работы заключается в том, чтобы выявить особенности профессионального общения психолога-консультанта в отличие от специалистов других профессиональных областей.

Обратите внимание на взаимодействие в профессиональном общении социального работника (партнерское взаимодействие, сотрудничество и т.д.).

Задание 5. Групповая творческая работа, направленная на закрепление знаний о коммуникативной компетентности психолога. Подготовить программу проекта развития коммуникативной компетентности психолога.

Задание 6. Подготовка рефератов, написание рецензии на реферат на тему «Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта».

Задание 7. Составление контрольной работы по теме: «Эффективное слушание в профессиональном общении».

Задание 8. Подготовка эссе на тему «Проблема психологического влияния в процессе профессионального общения».

ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ

1. Общение как взаимодействие.
2. Психологические особенности публичного выступления.
3. Общение в конфликтной ситуации.

Творческие задания

- 1 Подготовить 7-10 проблемных ситуаций, связанных с профессиональным общением психолога-консультанта.
- 2 Составьте список основных профессиональных ошибок в общении психолога-консультанта и предложите способы их устранения.
- 3 Составьте глоссарий основных понятий курса «Психология делового общения».
- 4 Подготовить альбом «Невербальные средства общения», где были бы представлены рисунки, демонстрирующие различные средства общения.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

Методические рекомендации. По дисциплине "Психология делового общения" каждый студент готовит в качестве самостоятельной работы эссе и/или доклады. Эссе готовятся в обязательном порядке всеми студентами, в то время как доклады готовятся по желанию одним студентом по указанной теме.

Объем доклада составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. На обложке указываются факультет, курс, группа, ФИО студента и тема доклада. Страницы нумеруются и имеют поля. На первой странице пишется план работы (3–5 пунктов) с указанием страниц и приводится список использованной литературы (не менее пяти источников – для докладов).

Тема доклада раскрывается студентом самостоятельно на основе прочитанных источников из списка предложенной основной, дополнительной и рекомендованной литературы. Дословное переписывание текста должно оформляться как цитата со ссылкой на источник заимствования. Например: фамилия, год, страница(ы) для докладов. Доклад не следует строить на изложении и тем более переписывании одного из источников. Сроки сдачи доклада – на занятии в рамках освоения соответствующей темы.

Эссе – это творческая переработка изученного материала, которая позволяет студенту проявить свою индивидуальность, креативные способности, фантазию, создать собственную презентацию и оценить творчество других. В основном эссе пишется в произвольной форме. Студент должен высказать свою точку зрения, обосновать ее, подискутировать и сформулировать выводы. Объем работы составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. Сроки сдачи эссе – на следующем занятии после изучения соответствующей темы.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1 Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Формы и способы контроля соответствуют цели обучения и избранным образовательным технологиям, методам формирования компетенций.

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется информационно-измерительная система оценки знаний.

Система текущего контроля включает:

- 1) контроль посещения и работы на практических/лабораторных занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме практических работ, письменных отчетов.

Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск практических занятий предполагает отработку по пропущенным темам с предоставлением письменных отчетов. Неотработанный (до начала экзаменационной сессии)

пропуск более 50% практических занятий по курсу является основанием для недопуска к зачету по курсу.

Требования к эссе

1. Текст должен отражать позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме). Автор должен высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность выбранной позиции.
2. В тексте должно быть продемонстрировано владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета.
3. Текст должен быть завершенным и четко структурированным, посвященным строго заданной выбранной темой проблематике.
4. Стилизовое решение, структурная организация текста, лексика должны соответствовать заданной тематике и поставленной автором задаче.
5. Структура эссе: введение (в нем даётся краткая характеристика проблемной области по выбранной теме), основная (в ней раскрывается тема), заключение (в нем отражаются выводы по теме исследования, предложения о дальнейших работах в данной области и т.п.), список использованных ссылок и литературы (не менее 3).
6. Объем – не более 12000 знаков, шрифт Times New Roman прямого начертания, кегль (размер) шрифта 14, междустрочный интервал – полусторонний.

Критерии оценивания эссе

Критерии	Максимальный балл
1. Уровень владения языком написания эссе (четкость и лаконичность изложения мыслей)	5
2. Владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета.	5
3. Представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы (творческий подход при осмыслении темы)	5
4. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне или на бытовом уровне, с корректным использованием или без использования научных понятий в контексте раскрытия темы эссе.	5
5. Аргументация своей позиции с опорой на научные концепции, факты социально-экономической действительности или собственный опыт.	5
6. Соответствие работы формальным требованиям (структура эссе и его оформление)	5

Оценивание эссе

Эссе оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Требования к написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

1) материалы, дополняющие реферат;

2) таблицы вспомогательных цифровых данных;

3) иллюстрации вспомогательного характера;

4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом .

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в

Макс. - 5 баллов	формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Оценивание реферата

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

6.2 Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточного контроля знаний по курсу «Психология делового общения» - зачет.

Тест

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:
1-коммуникацией; 2-общением
 - 1) связь человека и машины
 - 2) телефонная связь между индивидами
 - 3) внутривидовая связь животных
 - 4) разговор матери с сыном
 - 5) связь между компьютерными системами
2. Цель делового общения:
 - 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера
 - 2) находится вне самого взаимодействия субъектов
 - 3) находится в самом взаимодействии субъектов
 - 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения
3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:
 - 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
 - 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
 - 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
 - 4) ритмико-интонационные стороны речи
 - 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
4. Дайте определение невербального средства общения – такесика:
 - 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
 - 2) ритмико-интонационные стороны речи
 - 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
 - 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
 - 5) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
5. Дайте определение невербального средства общения – эксталингвистика:
 - 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
 - 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
 - 3) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
 - 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения
 - 5) ритмико-интонационные стороны общения
6. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»:
 - 1) общение как взаимодействие
 - 2) общение как обмен информацией
 - 3) общение как восприятие людьми друг друга
7. Дайте определение понятия «интерактивная сторона общения»:
 - 1) общение как взаимодействие
 - 2) общение как обмен информацией
 - 3) общение как восприятие людьми друг друга
8. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:
1-информационно-дефицитный; 2- фонетическое непонимание.

- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 4) механический обрыв информации
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-стилистический; 2- социально-культурные различия.

- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 4) механический обрыв информации
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- семантический; 2- логический

- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
- 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

11. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- замещающе-искажающий; 2-фонетическое непонимание

- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
- 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

12. Назовите вербальные средства общения:

- 1) мимика
- 2) речь
- 3) взгляд
- 4) поза
- 5) жест

13. Дайте определение функций общения: 1-экспрессивная функция; 2- функция социального контроля; 3- функция социализации

- 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами
- 2) регламентация поведения и деятельности
- 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний

14. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

- 1) эмпатия
- 2) социальная стереотипизация
- 3) рефлексия
- 4) идентификация
- 5) интерпретация

Критерии оценивания

Отметка **"зачтено"** выставляется студенту, который систематически успешно осваивал дисциплину, имеет положительные оценки при текущих и промежуточных формах контроля знаний, регулярно отчитывался о выполнении самостоятельной работы, успешно защитил индивидуальное задание, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, обнаружил на зачете всестороннее, систематическое и глубокое знание, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, но допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении контрольных заданий, однако обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **"не зачтено"** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данной дисциплине и определенными соответствующей программой курса (перечень основных знаний и умений, которыми должны овладеть студенты, является обязательным элементом рабочей программы курса).

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/561030>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/564010>

Дополнительная литература:

1. Барьеры и трудности педагогического общения : Метод. разработка / Сост.:
2. *Берн Эрик* Трансакционный анализ и психотерапия : Пер. с англ.- СПб. : Братство, 1994 .- 222 с.
3. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения : Учеб. пособие для студ. экон. и техн. спец. вузов / Г.В. Бороздина .- М.: ИНФРА М, 1999 .- 224 с .

4. *Вечер Л.С.* Секреты делового общения / Л.С. Вечер .- Минск: Вышэйшая школа, 1996 .- 367 с.
5. *Воловик В.* О чем говорят жесты / В. Воловик .- Б.м. : Volovik Games, Inc, 1997 .- 206 с.
6. *Ганюшкина А.Д., Никитина О.С.* Смол. гум. ун-т; Смол. гос. пед. ин-т. Каф. психологии .- Смоленск : Изд-во СГУ, 1997 .- 52 с.
7. *Гарнер Алан* Язык разговора = Talk Language / А.Гарнер, А. Пиз; Пер. с англ. Т.Новикова .- М. : ЭКСМО-Пресс, 2000 .- 224 с.
8. *Данкелл Самюэл* Позы спящего. Ночной язык тела : Пер. с англ. / Послесл. Л.Куликова .- Нижний Новгород : Елень, Арника, 1994 .- 239 с.
9. *Занковский А.Н.* Организационная психология: Учеб. пособие для вузов / А.Н. Занковский; Рос. акад. образования; Моск. психол.-соц. ин-т .- 2-е изд .- М. : Флинта: МПСИ, 2002 .- 648 с.
10. *Игры - обучение, тренинг, досуг* / Под ред. В.В. Петрушинского .- М. : Новая школа, 1994 .- 368 с.
11. *Клюева Н.В.* Учим детей общению. Характер, коммуникабельность :
12. *Ковальчук А.С.* Основы имиджологии и делового общения : Учебное
13. *Колесник Т.В.* Психология (принципы и технологии) социальной работы с безработными. Психология профориентационной работы / Моск. гос. ун-т Сервис. Соц.-технол. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 2000 .- 32 с.
14. *Кузин Ф.А.* Культура делового общения: Практ. пособие для бизнесменов .- 4-е изд .- М. : Ось-89, 2000 .- 240 с.
15. *Лабунская В.А.* Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. вузов по спец. "Психология" / В.А.Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е.Д.Бреус .- М. : Academia, 2001 .- 286 с
16. *Леонтьев А.А.* Психология общения : Учеб. для студ. вузов .- 3-е изд .- М. : Смысл, 1999 .- 365 с .
17. *Леонтьев Д.А.* Психология смысла. Природа, структура и динамика смысловой реальности : учеб. пособие для студ вузов / Д.А. Леонтьев .- 2-е изд., испр .- М. : Смысл, 2003 .- 487 с .
18. *Михненко П.А.* Как я учился деловому общению : практ. руководство по преодолению коммуникативных барьеров / П.А. Михненко .- М. : НТ Пресс, 2005 .- 246 с .
19. *Поваляева М.А.* Невербальные средства общения / М.А. Поваляева, О.А. Рутер .- Ростов н/Д : Феникс, 2004 .- 345 с.
20. *Популяр.* пособие для родителей и педагогов / Н.В. Клюева, Ю.В.Касаткина .- Ярославль : Академия развития
21. *пособие для студентов вузов .- 2-е изд., перераб. и доп .- Ростов н/Д : Феникс, 2003 .- 224 с .*
22. *Психология делового общения и взаимодействия* : Учеб.-метод. пособие / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц.-технолог. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 1999 .- 14 с.
23. *Психология и этика делового общения* : Учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В.Н. Лавриненко; Всерос. заоч. финансово-экон. ин-т .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : Культура и спорт; ЮНИТИ, 1997 .- 279 с.
24. *Психология профессиональной деятельности* / В. А. Сонин, С.П.Иванов, О.С.Никитина, В.А.Королькова .- Смоленск, 2002 .- 320 с.
25. *Психология управления персоналом* : пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. В. Батаршева, А.С. Лукьянова .- М. : Изд-во Ин-та Психотерапии, 2005 .- 624 с.
26. *Розанова В.А.* Психология профессионального общения : Раб. прогр. курса для ф-та соц. работы (Спец. 020400-Психология) / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц.-технолог. ин-т. Каф. соц. психологии .- М., 2001 .- 47 с.
27. *Розанова В.А.* Психология управления : (Учеб.-практ. пособие. Ч. I и II) / В.А. Розанова .- М. : ЗАО "Бизнес-Школа"Интел-Синтез", 1997 .- 176 с.

28. Румянцева И.М. Психология речи и лингвопедагогическая психология / И.М. Румянцева .- М. : ПЕР СЭ; Логос, 2004 .- 317 с.
29. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова .- 4-е изд., испр. и доп .- М. : Дашков и К, 2006 .- 274 с.
30. Столяренко Л.Д. Психология управления : учеб. пособие / Л.Д. Столяренко .- Ростов н/Д : Феникс, 2004 .- 512 с
31. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения = Spiele? die verbinden Band 1, 2: Offenheit und Vertrauen in der Anfangsphase : пер. с нем. / К. Фопель .- М. : Генезис, 2005 .- 336 с
32. Хасан Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров : Учеб.- метод. пособие для студ. пед. вузов / Б.И.Хасан, П.А.Сергоманов .- М. : МИРОС, 2001 .- 176 с.
33. Шапарь В.Б. Практическая психология. Инструментарий : Учеб.пособие для вузов / В.Б.Шапарь, А.В.Тимченко, В.Н. Швыдченко .- Ростов н/Д : Феникс, 2002 .- 688 с.
34. Экман Пол Психология лжи = Telling Lies : Пер с англ. / Под.ред. и с послесл. д-ра психол. наук В.В.Знакова .- СПб.: Питер, 2000 .- 272 с.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Министерство образования и науки РФ: <http://mon.gov.ru/>

[http:// www.ht.ru](http://www.ht.ru)
[http:// www.psytest.ru](http://www.psytest.ru)
<http://koob.ru>,
<http://ihtik.lib.ru>,
<http://elibrary.ru>,
<http://vsetesti.ru>
<http://azps.ru>
<http://www.imaton.ru>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Поиск стратегий, обеспечивающих на разных уровнях накопление согласия, рост доверия, обеспечение баланса интересов противоборствующих сторон, поддержка процессов социальной консолидации и групповой сплоченности выступают сегодня как приоритетная политическая, методологическая и междисциплинарная задача, являющаяся без преувеличения вызовом XXI в. Для достижения этой задачи необходим поиск в истории культуры (в том числе в дипломатии) социо-культурных действий, обеспечивающих достижение согласия.

Одним из традиционных институтов достижения согласия является социальный институт переговоров, проявляющихся в самых разных формах и делающих фигуру "посредника" (толмача, арбитра, судьи, эксперта, консультанта, переговорщика) ключевой фигурой в социальном спектакле различных исторических, этнических, религиозных и межличностных столкновений.

Перечень информационных технологий

Для демонстрации лекционного материала используется видеосюжеты из телевизионного многосерийного фильма "Деловое общение" (2007), "Обмани меня" (2009).

8. Материально-техническое обеспечение

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине в университете имеется следующая необходимая инструментальная база: Персональные компьютеры, проектор, экран.

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian
2. Microsoft Office 2010 Russian