

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.03.2026 09:50:22

Уникальный программный ключ:

6b5279da46034b6678173803da5b7b5591869e1

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет психологии

Кафедра психологии труда и психологического консультирования

Согласовано

деканом факультета психологии

« 11 » 02 2025 г.

/Кирсанова В.Г./

Рабочая программа дисциплины

Психологические основы культуры общения и поведения

Направление подготовки

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль:

Психология и социальная педагогика

Квалификация

Бакалавр

Формы обучения

Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической

комиссией факультета психологии

Протокол « 11 » 02 2025 г. № 5

Председатель УМКом

/Кирсанова В.Г./

Рекомендовано кафедрой психологии
труда и психологического

консультирования

Протокол от « 20 » 2025 г. № 8

Зав. кафедрой

/Кутергина И.Г./

Москва

2025

Автор-составитель:

Булгакова Екатерина Александровна, кандидат психологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 22.02.2018 № 122.

Дисциплина входит в модуль «Модуль теоретические и экспериментальные основы психолого-педагогической деятельности», в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	18
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	19
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	20

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» – обеспечить овладение студентами знаниями о различных формах делового общения и поведения, овладение словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической, вербальной и невербальной культурой, направленной на достижение конструктивного результата или договоренности

Основные задачи дисциплины:

1. сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение в бизнесе, при деловом общении;
2. проанализировать модели поведения человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;
3. познакомить с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;
4. усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;
5. освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
6. применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
7. изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
8. выработать рекомендации по осуществлению кросс-культурных взаимодействий.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов;

ОПК-6. Способен использовать психолого-педагогические технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями;

ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в модуль «Модуль теоретические и экспериментальные основы психолого-педагогической деятельности», в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Успешное овладение учебным материалом курса основывается на знаниях, приобретенных бакалаврами в рамках подготовки по таким дисциплинам, как «Русский язык и культура речи», «Теория обучения и воспитания», «Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности».

Преподавание дисциплины должно осуществляться в тесной связи с такими специальными дисциплинами бакалавриата, как «Психолого-педагогические основы коммуникативной деятельности», «Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов» и др.

Дисциплина носит характер, стимулирующий мотивацию освоения практической деятельности педагога-психолога, основанной на академических знаниях. Ведущей идеей дисциплины является то, что педагог-психолог не может состояться без наличия у него

большого объема академических знаний, на основе которых формируется его профессиональное мышление, позволяющее концептуализировать его практическую деятельность в соответствии с выбранным профилем подготовки.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	2
Объем дисциплины в часах	72	72
Контактная работа:	36.2	18.2
Лекции	12	6
Практические занятия	24	12
Из них, в форме практической подготовки	20	8
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2	0.2
Зачет	0.2	0.2
Самостоятельная работа	28	46
Контроль	7.8	7.8

Формой промежуточной аттестации по очной форме обучения является зачет во 2-м семестре; по очно-заочной форме обучения – зачет во 3-м семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	Из них, в форме практической подготовки
<p>Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций</p> <p>Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.</p> <p>Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).</p>	2	4	2
<p>Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения</p>	2	4	2

<p>Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.</p>			
<p>Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция — как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.</p>	2	4	4
<p>Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.</p>	2	4	4
<p>Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения</p>	2	4	4

по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.			
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2	4	4
Итого	12	24	20

По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	Из них, в форме практической подготовки
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).	1	2	1
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	1	2	1
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная	1	2	1

<p>сторона делового общения Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция — как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.</p>			
<p>Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.</p>	1	2	1
<p>Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.</p>	1	2	2
<p>Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p>	1	2	2

Итого	6	12	8
--------------	----------	-----------	----------

ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

По очной форме обучения

Тема	Задание на практическую подготовку	Кол-во часов
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Задание 1. Определите особенности делового общения и на их основе разработайте практические рекомендации по его ведению.	2
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Задание 1. Определите особенности делового поведения и на их основе разработайте практические рекомендации по проведению деловых встреч.	2
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование перцептивной стороны общения. Задание 2. Раскройте содержание ошибок восприятия партнера по общению и разработайте практические рекомендации по их минимизации.	4
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование коммуникативной компетентности участников делового общения. Задание 2. Разработайте практические рекомендации по организации делового общения организации с помощью средств коммуникации (телефон, e-mail и др.).	4
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Задание 1. Разработайте проект собственной визитной карточки.	4
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Задание 1. Разработайте упражнение, направленное на минимизацию использования конфликтогенов в общении. Задание 2. Разработайте правила ведения переговорного процесса между конфликтующими сторонами.	4
Итого		20

По очно-заочной форме обучения

Тема	Задание на практическую подготовку	Кол-во часов
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие	Задание 1. Определите особенности делового общения и на их основе	1

«Общение» и трудность его дефиниций	разработайте практические рекомендации по его ведению.	
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Задание 1. Определите особенности делового поведения и на их основе разработайте практические рекомендации по проведению деловых встреч.	1
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование перцептивной стороны общения. Задание 2. Раскройте содержание ошибок восприятия партнера по общению и разработайте практические рекомендации по их минимизации.	1
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование коммуникативной компетентности участников делового общения. Задание 2. Разработайте практические рекомендации по организации делового общения организации с помощью средств коммуникации (телефон, e-mail и др.).	1
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Задание 1. Разработайте проект собственной визитной карточки.	2
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Задание 1. Разработайте упражнение, направленное на минимизацию использования конфликтогенов в общении. Задание 2. Разработайте правила ведения переговорного процесса между конфликтующими сторонами.	2
Итого		8

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов, оч./оч.-з.	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и	4/6	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация

	приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).				
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	4/8	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Предрассудки и предрасположения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.	4/8	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.	4/8	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.	6/8	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	6/8	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация

Итого		28/46		
-------	--	-------	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов;	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-6. Способен использовать психолого-педагогические технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями;	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОПК-3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: психологические закономерности общения и поведения, влияющие на организацию учебной деятельности (групповая динамика, нормы поведения, коммуникативные барьеры). Уметь: применять базовые правила культуры общения для организации фронтальной и групповой работы на уроке/занятии.	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: специфику организации совместной деятельности для гетерогенных групп (включая детей с ООП) с учетом их поведенческих особенностей и коммуникативных возможностей. Уметь: проектировать формы совместной	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация, практическая подготовка	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания

			<p>деятельности (дискуссии, проекты, парную работу), стимулирующие развитие культуры общения и учитывающие индивидуальные особенности поведения учащихся.</p> <p>Владеть: технологиями включения обучающихся с ООП в совместную деятельность через создание условий психологического комфорта и принятия в группе.</p>		<p>презентации</p> <p>Шкала оценивания практической подготовки</p>
ОПК-6	Пороговый	<p>1. Работа на учебных занятиях</p> <p>2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: основные психолого-педагогические технологии развития коммуникативных навыков и культуры поведения (игровые, тренинговые упражнения).</p> <p>Уметь: подбирать простые техники общения (активное слушание, я-сообщения) для решения типовых воспитательных задач.</p>	<p>Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация</p>	<p>Шкала оценивания устного опроса</p> <p>Шкала оценивания конспекта</p> <p>Шкала оценивания аннотации текста</p> <p>Шкала оценивания презентации</p>
	Продвинутый	<p>1. Работа на учебных занятиях</p> <p>2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: технологии коррекции неконструктивного поведения и развития коммуникативной компетентности у детей с разными образовательными потребностями (тревожные, агрессивные, застенчивые, с ОВЗ).</p> <p>Уметь: адаптировать технологии развития культуры общения под индивидуальные личностные особенности обучающегося и его особые образовательные потребности.</p> <p>Владеть: навыками проектирования индивидуальных траекторий развития культуры общения и поведения для детей, испытывающих трудности в социальной коммуникации.</p>	<p>Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация, практическая подготовка</p>	<p>Шкала оценивания устного опроса</p> <p>Шкала оценивания конспекта</p> <p>Шкала оценивания аннотации текста</p> <p>Шкала оценивания презентации</p> <p>Шкала оценивания практической подготовки</p>
ОПК-7	Пороговый	<p>1. Работа на учебных занятиях</p> <p>2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: психологические основы педагогического общения, функции и стили общения, правила профессионального этикета во взаимодействии с</p>	<p>Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация</p>	<p>Шкала оценивания устного опроса</p> <p>Шкала оценивания конспекта</p>

			<p>коллегами, родителями и администрацией.</p> <p>Уметь: выстраивать конструктивный диалог с участниками образовательных отношений в стандартных ситуациях (родительское собрание, педсовет, беседа с учеником).</p>		<p>Шкала оценивания аннотации текста</p> <p>Шкала оценивания презентации</p>
Продвину тый	<p>1. Работа на учебных занятиях</p> <p>2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: стратегии поведения в конфликтных ситуациях с различными участниками образовательных отношений и технологии профилактики коммуникативных сбоев.</p> <p>Уметь: выбирать оптимальный стиль общения и модели поведения в зависимости от психологических особенностей собеседника (родитель в стрессе, «трудный» подросток, конфликтный коллега) для достижения целей образовательной программы.</p> <p>Владеть: навыками рефлексии собственного коммуникативного поведения и его коррекции для повышения эффективности профессионального взаимодействия.</p>	<p>Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация, практическая подготовка</p>	<p>Шкала оценивания устного опроса</p> <p>Шкала оценивания конспекта</p> <p>Шкала оценивания аннотации текста</p> <p>Шкала оценивания презентации</p> <p>Шкала оценивания практической подготовки</p>	

Шкала оценивания устного опроса

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Устный опрос	Свободное владение материалом	5
	Достаточное усвоение материала	4
	Поверхностное усвоение материала	3
	Неудовлетворительное усвоение материала	2

Шкала оценивания конспекта

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Конспект	конспект подготовлен по теме изучения	1
	конспект отсутствует	0

Шкала оценивания аннотации текста

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Аннотация текста	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; художественная выразительность изложения; логичность изложения; аннотация сдана в срок	10
	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	7
	Точность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	4
	Неточность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация не сдана в срок	0

Шкала оценивания презентации

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Презентация	Соответствие содержания теме; структурированность информации; оформление; правильная эстетичность	10
	Соответствие содержания теме; структурированность информации; эстетичность в оформлении; правильная недостаточная	7
	Соответствие содержания теме; структурированность информации; эстетичность в оформлении; отсутствует недостаточная	4
	Несоответствие содержания теме; структурированность информации; эстетичность в оформлении; отсутствует недостаточная	0

Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Баллы
высокая активность на практической подготовке, выполнено практическое/лабораторное исследование на выборке испытуемых не менее 10 человек и/или отработан алгоритм оказания психологической помощи	5

средняя активность на практической подготовке, выполнено практическое/лабораторное исследование на выборке испытуемых не менее 5 человек и/или отработан алгоритм оказания психологической помощи	2
---	---

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

Примерные задания для устных опросов

1. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации.
2. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.
3. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
4. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
5. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
6. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
7. Понятие межличностного восприятия в общении.
8. Роль эмоций в общении.
9. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
10. Феномен личного влияния.
11. Феномен обратной связи в межличностном общении.
12. Трудности межличностного общения.
13. Мышление руководителя и принятие решения.
14. Разнообразие национальных моделей делового общения.
15. Культура делового общения по телефону.
16. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
17. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
18. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
19. Структура делового общения.
20. Восприятие друг друга в процессе общения.
21. Личность и общение. Психологические типы личности.
22. Конфликты и способы разрешения.
23. Этика поведения в конфликте.
24. Психологические и этические нормы и принципы общения.
25. Деловые переговоры: сущность, содержание, организация.
26. Речевой этикет.
27. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
28. Вопросы в деловых переговорах.
29. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
30. Общие правила оформления документов.
31. Этические кодексы корпораций.
32. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
33. Национальные параметры этики бизнеса.
34. Международные бизнес-коммуникации.
35. Модели продуктивного трудового поведения.
36. Понятие «стиль руководства». Основные классификации лидерских стилей.
37. Этика менеджмента: основные принципы.
38. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
39. Социально-психологический климат в коллективе.

40. Деловое общение и формирование команды.

Примерные темы конспектов

1. Принципы и типы деловых взаимодействий.
2. Ролевое поведение личности в общении.
3. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
4. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского).
5. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
6. Пространство межличностного взаимодействия.
7. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
8. Транзакция — как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
9. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
10. Роль эффекта восприятия в деловом общении.
11. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
12. Предвзвешенности и предубеждения, их психологические источники.
13. Понятие межличностного восприятия в общении.
14. Роль эмоций в общении.
15. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Примерные тексты для аннотаций

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082499>

2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082500>

Примерная тематика презентаций

1. Искусство полемики.
2. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы.
3. Деловой конфликт и методы его разрешения.
4. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
5. Этика и этикет делового общения.
6. Современное деловое совещание.
7. Письменная коммуникация в процессе делового общения.
8. Деловые беседы в структуре современной коммуникации.
9. Деловая риторика.
10. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
11. Подготовка и проведение публичного делового выступления.
12. Атрибуты делового общения.
13. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
14. Имидж деловой женщины.

15. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе.
16. Культура речи предпринимателя.
17. Речевой этикет как необходимый элемент делового общения.
18. Деловой протокол и этикет.
19. Значение слушания в деловом общении.
20. Этика и современная реклама.
21. Деловые письма. Культура их составления.
22. Язык мимики и жестов.
23. Барьеры общения и их преодоление.
24. Конформизм: за и против.
25. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
26. Психология, общение и труд.
27. Профессиональная психология.
28. Стереотипизация в деловом общении.
29. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.
30. Национальные особенности делового общения.
31. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
32. Структура делового общения.
33. Восприятие друг друга в процессе общения.
34. Личность и общение. Психологические типы личности.
35. Конфликты и способы разрешения.
36. Этика поведения в конфликте.
37. Психологические и этические нормы и принципы общения.
38. Деловые переговоры: сущность, содержание, организация.
39. Речевой этикет: сущность, содержание, условия.
40. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Задание на практическую подготовку

Задание 1. Определите особенности делового общения и на их основе разработайте практические рекомендации по его ведению.

Задание 2. Определите особенности делового поведения и на их основе разработайте практические рекомендации по проведению деловых встреч.

Задание 3. Проведите эмпирическое исследование перцептивной стороны общения.

Задание 4. Раскройте содержание ошибок восприятия партнера по общению и разработайте практические рекомендации по их минимизации.

Задание 5. Проведите эмпирическое исследование коммуникативной компетентности участников делового общения.

Задание 6. Разработайте практические рекомендации по организации делового общения организации с помощью средств коммуникации (телефон, e-mail и др.).

Задание 7. Разработайте проект собственной визитной карточки.

Задание 8. Разработайте упражнение, направленное на минимизацию использования конфликтогенов в общении.

Задание 9. Разработайте правила ведения переговорного процесса между конфликтующими сторонами.

Примерные вопросы к зачету

1. Этика делового общения: основные понятия.
2. Виды, типы, функции делового общения.
3. Средства общения.
4. Структура делового общения.

5. Восприятие друг друга в процессе общения. Оценочные эталоны. Стереотипы и восприятие друг друга.
6. Личность и общение. Психологические типы личности.
7. Конфликты и способы разрешения.
8. Этика поведения в конфликте.
9. Психологические и этические нормы и принципы общения.
10. Деловые переговоры.
11. Речевой этикет.
12. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
13. Вопросы, применяемые в деловых переговорах.
14. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
15. Общие правила оформления документов.
16. Этические кодексы корпораций.
17. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
18. Этика бизнеса и психология.
19. Этика бизнеса и социология.
20. Национальные параметры этики бизнеса.
21. Международные бизнес-коммуникации.
22. Модели продуктивного трудового поведения.
23. Этика менеджмента: основные принципы.
24. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
25. Социально-психологический климат в коллективе.
26. Деловое общение и формирование команды.

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

Основными формами текущего контроля являются оценка составление конспектов, устные опросы, аннотирование текстов, подготовка презентаций, практическая подготовка.

Написание конспекта представляет собой деятельность студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы.

Аннотирование текста (аннотация – краткая характеристика текста, книги, статьи, раскрывающая содержание). Фиксируются основные проблемы, затронутые в тексте, мнения, оценки, выводы автора.

Презентация – форма текущего контроля, где, кроме умения работать с информацией, используются практические навыки по наглядному пространственному ее отображению.

Устный опрос – форма текущего контроля, позволяющая оценить уровень теоретической подготовки студента, его способность логически мыслить, аргументировать собственную позицию и использовать понятийный аппарат дисциплины. Опрос проводится на практических занятиях по вопросам, соответствующим теме занятия. Оценивается полнота ответа, глубина понимания материала, умение приводить примеры и отвечать на дополнительные (уточняющие) вопросы преподавателя.

Практическая подготовка – форма текущего контроля, направленная на оценку сформированности умений и навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности, а также способности применять теоретические знания для решения практических задач. Оценивается результат выполнения студентом конкретного практического задания (разработка продукта, проведение фрагмента беседы, составление документа, моделирование ситуации и др.). Критериями оценки выступают: соответствие результата поставленной задаче, полнота и глубина проработки,

практическая применимость, обоснованность предложенных решений и соблюдение профессионально-этических норм

Формой промежуточной аттестации является зачет.

Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в течение семестра за текущий контроль, равняется 80 баллам. Минимальное количество баллов, которые студент должен набрать в течение семестра за текущий контроль, равняется 40 баллам. Максимальная сумма баллов, которые студент может получить на зачете, равняется 20 баллам.

Формой промежуточной аттестации является зачет, которые проходит в форме устного собеседования по вопросам.

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Баллы
Полные и точные ответы на два вопроса билета. Свободное владение основными терминами и понятиями курса; последовательное и логичное изложение материала курса; законченные выводы и обобщения по теме вопросов; исчерпывающие ответы на вопросы.	15-20
Полные и точные ответы на два вопроса билета. Ответы на вопросы билета носят преимущественно описательный характер. Знание основных терминов и понятий курса; последовательное изложение материала курса; недостаточно полные ответы на вопросы.	9-14
Дан ответ только на один вопрос билета. Удовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; недостаточно последовательное изложение материала курса.	2-8
Ответ, не соответствующий вышеуказанным критериям выставления оценок.	0-1

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
41-100	Зачтено
0-40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082499>

2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд.,

стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082500>

6.2 Дополнительная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

2. Тимченко, Н. М. Деловое общение как феномен культуры / Н. М. Тимченко. - Москва : Директ-Медиа, 2019. - 273 с. - ISBN 978-5-4475-8143-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1962460>

3. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 50 с. - ISBN 978-5-9765-4802-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852385>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

1. Википедия — свободная энциклопедия. — URL: <http://ru.wikipedia.org>.

2. Поисковые системы. URL: <http://www.google.ru/>, <http://www.yandex.ru/> и др.

3. Электронная гуманитарная библиотека. — URL: <http://www.gumfak.ru>.

4. Портал психологических изданий Psyjournals — URL: <http://psyjournals.ru>.

5. Российская психология: информационно-аналитический портал — URL: <http://rospsy.ru>.

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — URL: <http://elibrary.ru>.

7. Материалы по психологии – <http://psychology-online.net>

8. Электронная библиотека — URL: <http://www.twirpx.com/files/>

9. Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>

10. ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)
7-zip
Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.