

**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Социальная психология»

Формы обучения: очная

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 4 з.е.

в академических часах: 144 ак.ч.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Рабочая программа по дисциплине «Психология делового общения» по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Социальная психология» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839, Профессионального стандарта 03.008 «Психолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2023 г. N 716н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 октября 2023 г., регистрационный N 75620).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков от 21 марта 2025 г., протокол № 7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 2 апреля 2025 г., протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цель и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий	6
	5.1. Содержание дисциплины	6
	5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	9
6.	Лабораторные занятия	9
7.	Практические занятия	10
8.	Примерная тематика курсовых работ (проектов)	10
9.	Самостоятельная работа студента	11
10.	Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций	18
11.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	18
12.	Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины	19
13.	Материально–техническое обеспечение дисциплины	20
	Обновление рабочей программы дисциплины (модуля)	21

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Психология делового общения» – освоить теоретические основы и практические умения в сфере психологии делового общения, сформировать коммуникативные компетенции обучающихся и готовность действовать адекватно ситуациям во всех видах профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучить психологические характеристики личности и их проявление в деловом общении, особенности группового общения;
- ознакомиться с основными категориями, научными подходами, современной практикой в сфере психологии делового общения;
- сформировать компетенции, направленные на развитие навыков эффективной коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии;
- научиться устанавливать деловые отношения в рабочей группе, предупреждать конфликты, выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- овладеть приемами защиты от манипулятивного воздействия;
- научиться анализировать психологическую ситуацию в коллективе в целях повышения эффективности своей управленческой деятельности;
- понимать и решать психологические задачи, проблемы, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством;
- способствовать формированию у студентов адекватных психологических реакций как необходимых составляющих их профессиональной деятельности;
- дать обучающимся представление о том, как психологическая культура личности способствует успеху в деловом общении.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Социальная психология».

Код компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики	Изучаемые в текущем семестре дисциплины (модули), практики	Последующие дисциплины (модули), практики
ПК-2		Психология	Психология развития и

		делового общения Психология развития и возрастная психология	возрастная психология Тренинг тренеров- психологов Практическая психология Производственная практика, практика в профильных организациях Производственная практика, преддипломная практика
--	--	---	--

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональной компетенции ПК-2.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-2. Способен оказать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	ПК-2.1. Способен на групповое и индивидуальное консультирование клиентов	Знать: механизмы психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию Уметь: оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию Владеть: консультированием групп и клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию
	ПК-2.2. Способен содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов	Знать: методы содействия в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов Уметь: содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов Владеть: созданием социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и

самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Ак. часов	
	Всего	По семестрам 5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	89,5	89,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	88	88
• занятия лекционного типа	44	44
• занятия семинарского типа:	44	44
практические занятия	44	44
лабораторные занятия	-	-
в том числе занятия в форме практической подготовки	6	6
Консультации	0,5	0,5
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	18	18
– курсовая работа (проект)	-	-
– изучение литературных источников	10	10
– выполнение тестирования	4	4
– подготовка реферата	4	4
3. Промежуточная аттестация: экзамен	36	36
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

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

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Общие положения

Тема 1. Деловое общение в профессиональной деятельности

Роль общения в профессиональной среде. Подходы к общению в современной психологии. Понятие «деловое общение». Содержание, цель, средства, функции, стили делового общения. Классификации видов общения. Структурные компоненты делового общения: предмет, потребность, коммуникативные мотивы, задачи, средства, продукт. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Формы реализации делового общения: беседа (по телефону и лицом к лицу),

переговоры, интервью, совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка.

Тема 2. Социопсихологические аспекты деловых отношений

История делового общения как общественной деятельности. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям: тейлоризм, теория человеческих отношений. Роль психологического воздействия на индивидуальную психику работника и на морально-психологический климат группы, организации. Коллективистский метод и индивидуальный подход к каждому работнику: японский и американский менеджмент. Модель трехмерного управленческого мышления. Управление деловым общением. Социально-психологический климат в коллективе.

Тема 3. Исследования проблем психологии общения с древности до наших дней

Проблема общения в историческом аспекте. Философы Древнего Востока и Древней Греции об отношениях между людьми. Спиноза о человеческой индивидуальности, Гоббс, Локк о взаимосвязи общественной морали и морали личности, Вольтер, Ж.-Ж. Руссо о роли чувств, инстинктов, критерии нравственных поступков, Г.Тард, Л.Уорд, Ф.Г.Гиддингс, В.Парето о психо-логическом направлении в социологии, Х. Штейнталь, М. Лацарус, В.Вундт о психологии народов, С.Сигеле, Г. Лебон о психологии масс, У.Мак-Даугалл о психологии межличностного общения, П.Л. Лавров, Н.К. Михайловский об анализе мотивов деятельности людей, Е.В. Де Роберти, Н.И. Кареев о коллективной психологии как результате психического взаимодействия между людьми.

Тема 4. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении

Модели психической структуры личности З.Фрейда и К.Г.Юнга. Понятие психологического типа личности. Конституционные соматотипы. Типология К.Г.Юнга. Психотипы личности и акцентуации характера. Темперамент и его проявление в деловом общении, способности, воля и волевые действия, потребности и мотивы, эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении.

Раздел 2. Прикладная часть

Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении

Восприятие как психический процесс, его основные характеристики. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.

Психологические механизмы восприятия в межличностном общении: идентификация, децентрация, эмпатия, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция; в межгрупповом общении: социальная стереотипизация, факторы превосходства. Факторы, мешающие правильному восприятию и оценке людей: предрассудки, стереотипы, установки, эффект «ореола», эффект «проецирования», эффект «первичности», эффект «последней информации» и пр. Феномен, «стойкости убеждений». Обратная связь в общении. Правила обратной связи. Психологические особенности организации и проведения деловых контактов. Учет зон и территорий при деловых встречах.

Тема 6. Вербальная и невербальная коммуникация в деловой среде

Речь как средство коммуникации. Вербальные средства делового общения. Особенности речевого поведения. Умение говорить. Убедительность речи. Диалог в деловом общении. Умение задавать вопросы. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Умение слушать. Слушание как активный процесс. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Словесная подстройка к деловому партнёру. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации. Причины, затрудняющие передачу информации. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Понятия «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение». Невербальные средства делового общения, их виды. Кинесика, параязык, экстралингвистика, проксемика, такесика, – этнопсихологические особенности.

Тема 7. Трансактный анализ общения

Э. Берн и его концепция. Трансакция как единица общения. Три состояния в трансактном анализе. Типичные способы поведения, высказывания «взрослого», «заботливого» и «критического родителя», «спонтанного», «приспосабливающегося» и «бунтующего ребенка».

Тема 8. Психологическое влияние в процессе делового общения

Психологическое влияние (средства, виды). Заражение и внушение как механизмы психологического влияния. Харизма как фактор внушения. Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения. Правила и ошибки аргументации. Манипулятивные приемы, психологические уловки в деловом общении. Организационно-процедурные приемы манипуляции. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)			Индикато ры достижен ия компетен ций
		занятия лекцион ного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самос– тоятель ная работа	
Раздел 1. Общие положения					
1.	Деловое общение в профессиональной деятельности	4	4	2	ПК-2.1
2.	Социопсихологические аспекты деловых отношений	6	6	2	ПК-2.1
3	Исследования проблем психологии общения с древности до наших дней	4	4	4	ПК-2.2
4	Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	6	6/3	2	ПК-2.2
Раздел 2. Прикладная часть.					
5.	Восприятие и понимание в деловом общении	6	6	2	ПК-2.2
6.	Вербальная и невербальная коммуникация в деловой среде	6	6	2	ПК-2.2
7.	Трансактный анализ общения	6	6	2	ПК-2.2
8.	Психологическое влияние в процессе делового общения	6	6/3	2	ПК-2.2
	Итого	44	44/6	18	

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (ак. час.)
			Очная форма обучения
Раздел 1. Общие положения			
1	Деловое общение в профессиональной деятельности	Деловое общение: виды, формы, условия реализации, структурные компоненты.	4
2	Социопсихологические аспекты деловых отношений	Закономерности внушения, заражения, подражания, моды.	6
3	Исследования проблем психологии общения с древности до наших дней	Отечественный и зарубежный опыт: от античной цивилизации до наших дней. Выступление по теме реферата.	4
4	Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	Социально-психологические механизмы восприятия в межличностном и межгрупповом общении.	6
Раздел 2. Прикладная часть			
5	Восприятие и понимание в деловом общении	Особенности социальной перцепции, стереотипы восприятия. Техника эмпатического чувствования.	6
6	Вербальная и невербальная коммуникация в деловой среде	Подготовка и проведение деловых бесед, совещаний и переговоров. Письменные средства деловой коммуникации, ее документационное обеспечение. Тренинг «Эффективность лидерства».	6
7	Транзактный анализ общения	Параллельные и пересекающиеся транзакции в деловой коммуникации	6
8	Психологическое влияние в процессе делового общения	Техника внушения, убеждения, манипулятивного воздействия. Тренинг «Как вести себя с манипулятором».	6
	Итого		44

8. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Методические материалы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Психология делового общения» – закрепить теоретические

знания, полученные в ходе лекционных занятий, сформировать навыки в соответствии с требованиями, определенными в ходе занятий семинарского типа.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- работа с конспектами лекций и(или) иными учебными материалами, в том числе электронными:

- изучение основной и дополнительной литературы, источников Интернет:

- выполнение тестов;

- подготовка реферата;

- подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации.

Тест – это система формализованных заданий, по результатам выполнения которых можно измерить уровень знаний, умений и навыков обучающегося.

Критерии оценки тестов:

85% – 100% правильных ответов – «отлично»;

75% – 84% правильных ответов – «хорошо»;

50% – 75% правильных ответов – «удовлетворительно»;

менее 50 % правильных ответов – «неудовлетворительно».

Реферат – публичное выступление, представленное в письменном виде, содержит сообщения с анализом данных.

Реферат:

- содержит уже опубликованные в нескольких источниках сведения;

- базируется на фактическом материале, достоверной информации, которые используются в качестве актуального иллюстрирования;

- представляет интерес с точки зрения позиций научного, культурного, социального, политического, экономического, юридического характера;

- способы решения просматриваются через предложенную для обсуждения тему;

- не имеет субъективной оценки;

- выстраивается по определенным стандартам структурно и стилистически;

- может достигать значительных размеров;

- в композиционной структуре ясно обозначены вступительная, основная, заключительная части; страницы, где указаны планы, разделы, выводы, список литературы.

Во вступлении должна быть четко обоснована актуальность, указываться адрес и дата каждой публикации. Основная часть – обзорная или тезисная, с фиксированными результатами и описанием возможностей для последующего

применения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если исследование выполнено на основе самостоятельно проведенного анализа материала, с использованием актуальной информации, учебных и научных источников. Во время выступления используется презентация или иной демонстрационный материал, в котором студент прекрасно ориентируется. Студент показал владение специальным научным аппаратом, ясно и четко излагает содержание доклада, отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если исследование выполнено на основе самостоятельно проведенного анализа материала, с использованием актуальной информации, учебных и научных источников, обоснована практическая и теоретическая актуальность работы, выводы автора самостоятельны и достаточно аргументированы. Студент владеет терминологией, четко излагает основные положения доклада, но испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если исследование выполнено только с использованием учебной литературы, без привлечения дополнительных научных источников. Студент показывает знания базовых научных терминов, последовательно излагает содержание работы, но испытывает серьезные затруднения при ответе на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если исследование носит не самостоятельный характер, использована устаревшая информация. Полученные результаты не соответствуют поставленной цели, отсутствуют аргументированные выводы. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

Раздел 1. Общие положения

Тема 1. Деловое общение в профессиональной деятельности

При изучении темы следует обратить внимание на основные положения теории человеческих отношений и особенности ее применения в различных странах, а также рассмотреть модель трехмерного управленческого мышления.

Задания к опросу:

1. Психология делового общения как наука: предмет, задачи, связь с другими дисциплинами.
2. Охарактеризуйте наиболее важные категории учебного курса «Психология делового общения».
3. Как соотносятся общая психология и прикладные психологические науки?
4. Охарактеризуйте деловое общение как вид межличностного

взаимодействия.

5. Расскажите о предпосылках формирования психологического подхода в производственном менеджменте.

6. Назовите основные цели управленческой деятельности.

Тема 2. Социопсихологические аспекты деловых отношений

При изучении темы важно понимать, какие психические факторы являются причиной деятельности, обеспечивают развитие общества.

Задания к опросу:

1. Социально-психологический климат в коллективе.
2. Методы адаптации персонала, оценка результатов адаптации, управление адаптацией.
3. Принципы профессиональной пригодности.

Тема 3. Исследования проблем психологии общения с древности до наших дней

При изучении темы важно обратить внимание на то, что уже в античную эпоху наметился интерес к изучению психологии общения, но формирование ее как полноценного направления можно отнести только к XX в. Предметные исследования именно делового общения появились в рамках социальной психологии в Америке 1920-х-1930-х гг., что было связано с развитием производства.

Задания к опросу:

1. Что ведет к нравственному совершенствованию человека, по мнению Сократа?
2. На чем, по мнению Сократа, основаны правильные поступки?
3. Кто первым из философов древних времен поставил вопрос о внутренней речи людей?
4. Какие добродетели Платон считал самыми важными в общении людей?
5. На что, по мнению Платона, влияет характер и содержание общения?
6. Как Платон описывал гармоничного человека?
7. Что в понятие «добродетель» вкладывал Аристотель?
8. Какие добродетели описал Аристотель? Как они формируются?

Темы рефератов:

1. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
2. Психологическое направление в социологии.
3. «Психология масс» Г. Лебона.

4. Теория инстинктов социального поведения (У. Мак-Дугалл).
5. В.М. Бехтерев.
6. Тейлоризм и теория человеческих отношений.

Тема 4. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении

При изучении темы следует обратить внимание на то, какие механизмы психологической защиты помогают снять напряжение, вызванное фрустрацией.

Задания к опросу:

1. Какие факторы определяют индивидуальные особенности психики деловых партнеров?
2. Что позволяет человеку с точки зрения его психических проявлений адаптироваться, адекватно реагировать в сложных, неожиданных ситуациях, требующих быстрых решений?
3. Чем отличаются личности с активной и динамичной психикой от личностей с пассивной психикой?
4. Что включает в себя понятие «психическая структура личности»? Что для неё характерно?
5. Что определяет психическую структуру личности в соответствии с конституциональной теорией темперамента У. Шелдона?
6. Какие «соматотипы» были описаны в рамках конституциональной теории темперамента?

Раздел 2. Прикладная часть

Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении

При изучении темы важно понимать роль делового общения в выстраивании эффективной коммуникации, а также понимать различия между формами делового взаимодействия.

Задания к опросу:

1. Восприятие как психический процесс, его основные характеристики.
2. Роль стереотипа при формировании первого впечатления в деловом общении.

Тема 6. Вербальная и невербальная коммуникация в деловой среде

При изучении темы важно понимать различия между вербальной и невербальной коммуникациями, а также обратить особое внимание на практику манипуляций.

Задания к опросу:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Какой процент информации сообщения передается вербальными средствами?
3. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
4. Что характеризует научный стиль речи?
5. Опишите публицистический стиль речи.
6. С какой целью в деловом общении используются манипуляции?

Тема 7. Трансактный анализ общения

При изучении темы важно понимать, что в основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет «в порядке» тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность.

Задания к опросу:

1. В чем заключаются сущность и основные понятия трансактного анализа общения.
2. Охарактеризуйте первое правило общения Э. Берна.

Тема 8. Психологическое влияние в процессе делового общения

При изучении темы важно знать основные виды психологического влияния в процессе общения; структуру убеждения и аргументации, правила и ошибки аргументации; особенности и признаки манипуляции как вида психологического влияния, причины ее широкого применения в современном обществе; основные технические приемы манипулятивного воздействия; манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении.

Задания к опросу:

1. В каких случаях возможно манипулирование социальными стереотипами?
2. Что такое социальная роль?
3. Назовите виды установок по отношению к себе и окружающим.
4. Каковы социально-психологические особенности рабочей группы (команды)?
5. Чем рабочая группа отличается от других социальных групп?
6. В чем заключается профессиональная зрелость рабочей группы?

7. В чем выражается степень сплоченности рабочей группы?
8. Опишите стадии формирования морально-психологического климата в рабочей группе.

Тесты:

1. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
 - а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором;
 - б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;
 - в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;
 - г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора.
2. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
 - а) «Ложного вовлечения»;
 - б) Запутывания;
 - в) Расположения;
 - г) Скрытого принуждения;
 - д) Убеждения.
3. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
 - а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;
 - б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;
 - в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора;
 - г) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств.
4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
 - а) Альтернативные;
 - б) Зеркальные;
 - в) Информационные;
 - г) Риторические.
5. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
 - а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
 - б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;

- в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
- г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов;
- д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы.

6. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны;
- б) Кинесика;
- в) Проксемика;
- г) Такетика.

7. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера;
- б) Интересный, увлекательный рассказ;
- в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера;
- г) Убеждающие деловые сообщения;
- д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби.

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Мимика;
- б) Поза;
- в) Покашливание;
- г) Рукопожатие;
- д) Устная речь.

9. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации;
- б) Дозирование информации;
- в) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации;
- г) Утаивание информации.

10. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы;
- в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции.

10. Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций

Оценивание результатов обучения по дисциплине и уровня сформированности компетенций (части компетенции) осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с комплектом оценочных материалов.

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

нормативные правовые акты

Этический кодекс психолога - [http:// ппо.пф/рпо/documentation/ethics.php](http://ппо.пф/рпо/documentation/ethics.php)

основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1970290>

2. Руденко, А. М., Психология делового общения : учебное пособие / А. М. Руденко. — Москва : Русайнс, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-466-06669-2. — URL: <https://book.ru/book/953782> . — Текст : электронный.

3. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 189 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875467>

дополнительная литература

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2107433>

2. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014644. - ISBN 978-5-16-015015-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1983273>

электронные библиотечные системы (ЭБС) и электронные образовательные ресурсы

Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM —

<https://znanium.com/>

Электронное издание книги Э. Берна «Люди, которые играют в игры»
<https://spbguga.ru/files/05-5-01-008.pdf>

Электронный каталог Университета – Автоматизированная информационная библиотечная система (АИБС «МегаПро»)

12. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

- 1) Лицензионное программное обеспечение, в том числе отечественного производства:
 - Windows 10 Edu, Microsoft Office 2019 (годовая подписка «Desktop School ALNG LicSARk MVL» (MS Windows и MS Office)
 - Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версия 3.3 (отечественное ПО)
- 2) Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:
 - 7-Zip (свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных) (отечественное ПО)
 - AIMP Бесплатный аудио проигрыватель (лицензия бесплатного программного обеспечения) (отечественное ПО)
 - FastStone Image Viewer (программа для просмотра изображений в Microsoft Windows (лицензия бесплатного программного обеспечения))
 - Foxit Reader (Бесплатное прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте *PDF* (лицензия бесплатного программного обеспечения))
- 3) Профессиональные базы данных:
 - Сайт Психологического института Российской Академии Образования <https://www.pirao.ru/about/structure/laboratories/16/>
 - Сайт «Национального психологического журнала» <http://npsyj.ru/>
- 4) Информационные справочные системы:
 - <http://www.consultant.ru> – сайт Справочной правовой системы «Консультант-плюс»
 - <http://www.garant.ru> – сайт Справочной правовой системы «Гарант»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины

Образовательный процесс обеспечен учебными аудиториями для проведения учебных занятий, а именно для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа .

Технические средства обучения:

персональный компьютер-1, мультимедийное оборудование (проектор, проекционный экран) – 1.

Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Рабочее место преподавателя (стол, стул), рабочие места обучающихся, доска для написания мелом, кафедра.

Технические средства обучения:

персональный компьютер-1, мультимедийное оборудование (проектор, проекционный экран) – 1.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

Рабочие места обучающихся.

Технические средства обучения:

персональный компьютер - 13.

Учебные аудитории соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Обновление рабочей программы дисциплины (модуля)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

обсуждено и рекомендовано к утверждению решением кафедры
(наименование кафедры) _____
от ____ ____ 20__ г., протокол № ____

одобрено Научно-методическим советом _____ от ____ ____ 20__
г., протокол № ____