

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«15» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

Направление подготовки 38.03.01 Экономика  
Направленность (профиль) программы Бухгалтерский учет, анализ и аудит  
Квалификация выпускника Бакалавр  
Форма обучения очная, очно-заочная

Год начала подготовки - 2025

Разработана  
старший преподаватель кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ З.А. Боташева

Согласована зав. кафедрой  
ФНБУ  
\_\_\_\_\_ Н.В. Снегирева

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «15» мая 2025 г.  
протокол № 12  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «15» мая 2025 г.  
протокол № 10  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2025 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание и структура дисциплины
  - 5.1. Содержание дисциплины
  - 5.2. Структура дисциплины
  - 5.3. Занятия семинарского типа
  - 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)
  - 5.5. Самостоятельная работа
6. Образовательные технологии
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
  - 8.1. Основная литература
  - 8.2. Дополнительная литература
  - 8.3. Программное обеспечение
  - 8.4. Профессиональные базы данных
  - 8.5. Информационные справочные системы
  - 8.6. Интернет-ресурсы
  - 8.7. Методические указания по освоению дисциплины
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловое общение» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия; формирование творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста; овладение коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.11) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Психология
	Менеджмент
	Экономика труда

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) Достижения компетенции	Результаты обучения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	<b>Знает</b> особенности обмена информацией, знаниями и опытом с членами общества в процессе социального взаимодействия
		<b>Умеет</b> применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
ОПК-3. Способен анализировать содержательно объяснять природу экономических процессов на микро- и макроуровне	ОПК-3.1. Анализирует и содержательно объясняет природу экономических процессов на микро и макроуровне	<b>Знать</b> виды и формы делового общения для содержательного объяснения различных процессов
		<b>Уметь</b> содержательно объяснять различные процессы

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		1
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20,2</b>	<b>20,2</b>
В том числе:		
1) Занятия лекционного типа (ЛК)	10	10

Из них		
–лекции	10	10
2) Занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
Из них		
–семинары(С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) Групповые консультации		
4) Индивидуальная работа		
5) Промежуточная аттестация	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>87,8</b>	<b>87,8</b>
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	84	84
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
<b>Общий объем, час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

#### ОЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		1
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20,2</b>	<b>20,2</b>
В том числе:		
6) Занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
Из них		
–лекции	10	10
7) Занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
Из них		
–семинары(С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
8) Групповые консультации		
9) Индивидуальная работа		
10) Промежуточная аттестация	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>87,8</b>	<b>87,8</b>
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	84	84

Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Общение: понятие, функции и средства	Понятие и сущность общения. Структура и функции общения. Речь как вербальное средство общения. Приемы вербальной коммуникации. Паралингвистические (паравербальные) средства общения. Понятие и сущность невербального общения. Национальные особенности невербальных средств. Характеристика средств невербальной коммуникации.
2	Основные формы делового общения	Понятие делового общения, критерии особенностей его форм. Общая характеристика форм делового общения. Деловая беседа как форма межличностного общения. Подготовка к деловой беседе. Структура деловой беседы. Деловое совещание: понятие и типы. Методики ведения совещаний. Участники совещания. Подготовка совещания. Переговоры – как процесс взаимодействия. Модели проведения переговоров. Стили ведения переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров Подготовка выступления перед аудиторией. Принципы и структура построения речи. Методы преодоления волнения перед выступление. Деловое письмо: понятие и функции. Плюсы и минусы деловой переписки. Основные правила деловой переписки. Особенности общения в деловом письме.
3	Методы приемы эффективного взаимодействия	Возможности влияние на собеседника посредством организации пространства. Фасцинация: понятие, сущность, примеры проявления. Аттракция. Характеристика приемов аттракции «имя собственное», «зеркало отношения», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь», «просьба о совете». Приемы активного слушания.
4	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Конфликт: понятие и сущность. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества. Тактические действия и качества личности каждой из стратегий.
5	Деловая этика и этикет	Основные понятия этики делового общения. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики). Этикет приветствия и представления. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета встречи и рассадки партнеров на переговорах и беседах. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений.

### 5.2. Структура дисциплины

ОФО

№	Наименование раздела (темы)	Количество часов
---	-----------------------------	------------------

раздела (темы)		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение: понятие, функции и средства	20	2	2		-	16
2.	Основные формы делового общения	20	2	2		-	16
3.	Методы и приемы эффективного взаимодействия	20	2	2		-	16
4.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	24	2	2		-	20
5.	Деловая этика и этикет	20	2	2		-	16
<i>Промежуточная аттестация</i>						-	0,2
<i>Подготовка к аттестации</i>						-	3,8
<i>Общий объем</i>		108	10	10		-	88

### ОЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение: понятие, функции и средства	20	2	2		-	16
2.	Основные формы делового общения	20	2	2		-	16
3.	Методы и приемы эффективного взаимодействия	20	2	2		-	16
4.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	24	2	2		-	20
5.	Деловая этика и этикет	20	2	2		-	16
<i>Промежуточная аттестация</i>						-	0,2
<i>Подготовка к аттестации</i>						-	3,8
<i>Общий объем</i>		108	10	10		-	88

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение: понятие, функции и средства	2
2.	2.	ПР	Основные формы делового общения	2
3.	3.	ПР	Методы и приемы эффективного взаимодействия	2
4.	4.	ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2
5.	5.	ПР	Деловая этика и этикет	2

#### ОЗФО

№п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение: понятие, функции и средства	2
2.	2.	ПР	Основные формы делового общения	2
3.	3.	ПР	Методы и приемы эффективного взаимодействия	2
4.	4.	ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2

5	5.	ПР	Деловая этика и этикет	2
---	----	----	------------------------	---

**5.4. Курсовой проект** (курсовая работа, реферат, контрольная работа)  
Не предусмотрен

#### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
1-5	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка к аттестации	84	84
1-5	Промежуточная аттестация (зачет)	3,8	3,8

### 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем;
- использование дистанционных технологий в рамках ЭИОС.

#### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК,ПР,С,ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
1	ПР	Видеоанализ	2	2
2	ПР	Практические задания, презентация	2	-
3	ПР	Кинометафоры	2	2
4	ПР	Тренинг	2	2

#### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК,ПР,С,ЛР)	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

### ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ и типовые задания для текущего контроля успеваемости

### Типовые контрольные вопросы для устного опроса

1. Общение и общительность
2. Функции общения
3. Барьеры общения.
4. Методы и приемы эффективного взаимодействия
5. Средства коммуникации
6. Невербальное общение
7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
8. Основные формы делового общения
9. Деловая этика и этикет
10. Имидж делового человека

### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### Типовые тестовые задания

**ЗАДАНИЕ 1.** Инструкция по выполнению задания. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Текст задания

В какой стране считается вежливым отказываться от угощения при первом предложении:

1. Россия;
2. Япония;



3. США;
4. Франция.

*ЗАДАНИЕ 2. Инструкция по выполнению задания.* Прочитайте текст, выберите правильный ответ

*Текст задания*

В каком регионе мира может считаться оскорбительным прямой взгляд в глаза собеседнику:

1. Латинская Америка;
2. Ближний Восток;
3. Юго-Восточная Азия;
4. Африка.

*ЗАДАНИЕ 3. Инструкция по выполнению задания.* Прочитайте текст, выберите правильный ответ

*Текст задания*

В скандинавских странах часто используются нейтральные выражения лица и жесты. Это связано с тем, что они:

1. стараются избегать эмоциональной выразительности;
2. хотят скрыть свои чувства;
3. просто привыкли так общаться;
4. считают излишнюю эмоциональность невежливой.

*ЗАДАНИЕ 4. Инструкция по выполнению задания.* Прочитайте текст, выберите правильный ответ

*Текст задания*

В китайской культуре важно учитывать иерархию при общении. Кто обычно говорит первым на деловой встрече:

1. самый старший участник;
2. руководитель компании;
3. переводчик;
4. гость.

*ЗАДАНИЕ 5. Инструкция по выполнению задания.* Прочитайте текст, выберите правильный ответ

*Текст задания*

В японской культуре молчание в разговоре иногда используется для:

1. выражения несогласия;
2. обдумывания ответа;
3. показа уважения;
4. размышлений о смысле сказанного.

#### **Критерии и шкала оценки**

Оценивается количество правильных ответов

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% - «удовлетворительно»

71-85% - «хорошо»

86-100% «отлично»

#### **Типовые ситуационные задачи**

*ЗАДАНИЕ 1. Инструкция по выполнению задания.* Прочитайте текст и установите

соответствие

*Текст задания*

Установите соответствие между видами общения с его характеристикой

Вид общения		Характеристика	
А	Вербальное общение	1	Общение, направленное на решение деловых вопросов
Б	Невербальное общение	2	Общение между двумя людьми лицом к лицу
В	Непосредственное общение	3	Использование жестов, мимики, позы для передачи информации
Г	Опосредованное общение	4	Передача информации через речь, устную или письменную
Д	Деловое общение	5	Общение через посредников или средства массовой информации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

*Ответ:* \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 2. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст и установите последовательность

*Текст задания*

Расположите в правильной последовательности этапы деловой беседы:

1. начало беседы, постановка проблемы и передача информации, аргументирование;
2. подготовка к деловой беседе, установление места и времени встречи;
3. завершение деловой беседы, анализ результатов деловой беседы;
4. парирование замечаний собеседника, принятие решения и фиксация договоренности.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

*Ответ:* \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 3. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст и установите соответствие

*Текст задания*

Установите соответствие между стилями поведения в конфликте и примерами действий

Действие		Стили поведения в конфликте	
А	Человек соглашается с мнением другого, чтобы избежать разногласий	1	Конкуренция
Б	Человек игнорирует проблему, надеясь, что она разрешится сама собой	2	Уклонение
В	Человек активно отстаивает свою позицию, стремясь победить	3	Приспособление
Г	Человек ищет решение, которое удовлетворит обе стороны, но потребует некоторых уступок	4	Сотрудничество
Д	Человек работает над решением проблемы совместно с другим человеком, стараясь учесть интересы всех участников	5	Компромисс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 4. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

*Текст задания*

Подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делая все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы поступите с этим подчиненным?

Выберите для решения данной ситуации ответ, который, на ваш взгляд, необходим Вам как руководителю:

1. разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания;
2. в интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой лад;
3. обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия;
4. попытаетесь вначале разобраться в том, не совершаете ли Вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненными, а потом уже решите, как поступить.

Ответ: \_\_\_\_\_

Обоснование: \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 5. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

*Текст задания*

Один из ваших коллег постоянно критикует вашу работу и создает напряженную обстановку в офисе. Ваши попытки обсудить проблему напрямую ни к чему не привели. Что делать дальше?

Ответ \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 6. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

*Текст задания*

Вы находитесь на конференции и обменялись визитными карточками с представителем иностранной компании. Каким образом следует принять карточку от вашего нового знакомого?

1. Как правильно взять визитную карточку?
2. Что делать с полученной карточкой?
3. Какое поведение будет считаться грубым?

Ответ \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ 7. Инструкция по выполнению задания.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

*Текст задания*

Существует пять стилей поведения в конфликте, причем предполагается, что человек свободен в выборе любого из них. Какого стиль поведения придерживаются оппоненты в следующей ситуации: на переговорах одна сторона заявляет: «Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату». Выберите правильный ответ из предлагаемых ниже вариантов. Какой стиль будет более адаптивной?

1. избегание;

2. соперничество;
3. приспособление;
4. компромисс;
5. сотрудничество.

Ответ: \_\_\_\_\_

### **Критерии и шкала оценки решения ситуационной задачи**

Оценка	Критерии оценки
отлично	Ситуационная задача решена правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.
хорошо	Ситуационная задача решена правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Ситуационная задача решена правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Ситуационная задача решена неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### **Типовые задания для промежуточной аттестации (зачет)**

#### **Перечень типовых контрольных вопросов к зачету**

1. Понятие и сущность общения.
2. Общение в системе межличностных отношений.
3. Этапы общения.
4. Структура общения.
5. Характеристика коммуникативного, интерактивного и перцептивного компонентов общения.
6. Общительность как свойство личности.
7. Классификация типов личности по уровню развития общительности.
8. Характеристика «идеального», общительного, с гипертрофированной функцией общения и необщительного типов личности.
9. Информационно-коммуникативная функция общения.
10. Функция познания людьми друг друга.
11. Функция организации межличностных взаимоотношений.
12. Функция взаимовлияние людей друг на друга.
13. Функция приспособления в общении.
14. Эстетическая функция общения.

15. Понятие барьеров общения и их классификация.
16. Барьеры отношений в общении.
17. Коммуникативные барьеры в общении.
18. Барьеры непонимания в общении.
19. Барьеры социокультурных различий в общении.
20. Возможности влияния на собеседника посредством организации пространства.
21. Фасцинация: понятие, сущность, примеры проявления.
22. Аттракция.
23. Характеристика приемов аттракции.
24. Приемы активного слушания.
25. Речь как вербальное средство общения. Приемы вербальной коммуникации.
26. Паралингвистические (паравербальные) средства общения.
27. Понятие и сущность невербального общения.
28. Врожденные и приобретенные невербальные сигналы.
29. Национальные особенности невербальных средств.
30. Характеристика средств невербальной коммуникации.
31. Конфликт: понятие и сущность.
32. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации.
33. Стратегии поведения в конфликтной ситуации, их характеристика.
34. Тактические действия и качества личности характерные для разных стратегий поведения в конфликтной ситуации.
35. Понятие делового общения, критерии особенностей его форм. Общая характеристика форм делового общения.
36. Деловая беседа как форма межличностного общения. Подготовка к деловой беседе.
37. Структура деловой беседы.
38. Деловое совещание: понятие и типы.
39. Методики ведения совещаний. Участники совещания. Подготовка совещания.
40. Переговоры – как процесс взаимодействия.
41. Модели проведения переговоров. Стили ведения переговоров.
42. Национальные стили ведения деловых переговоров.
43. Деловое письмо: понятие и функции. Плюсы и минусы деловой переписки.
44. Основные правила деловой переписки. Особенности общения в деловом письме.
45. Подготовка выступления перед аудиторией.
46. Принципы и структура построения публичной речи.
47. Методы преодоления волнения перед выступлением.
48. Этика – учение о морали, нравственности. Профессиональная нравственность
49. Этика деловых отношений в организации. Правила этикета.
50. Понятие и функции имиджа. Формирование имиджа делового человека.

### **Перечень типовых ситуационных задач к зачету**

**Ситуационная задача 1.** Когда одному человеку необходимо уговорить другого что-то сделать, то, как правило, он, уговаривая, произносит его имя и отчество чаще, чем при обычном разговоре. Почему так происходит? Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

**Ситуационная задача 2.** А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда

встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался. Объясните такое поведение, в чем его причина.

### **Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета**

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560452>

2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559688>

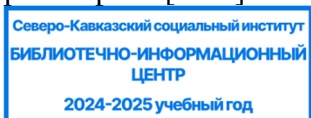
3. Саенко, Л.А. Психология общения: учебное пособие / Л.А. Саенко, Е.В. Смирнова. — Ставрополь, 2022. — 122 с. — ISBN 979-5-6048118-6-3. — Текст: электронный // ЭБС СКСИ <https://docs.sksi.ru/documents/Environment/ebs/37/Saenko,%20Smirnova%20Psihologiya%20delovogo%20obshcheniya.pdf>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология делового общения: учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562213>

2. *Леонов, Н. И.* Психология делового общения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564744>

3. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения: учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>



### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows

Microsoft Office Professional Plus 2019

Консультант-Плюс

Антивирус

Google Chrome

#### 8.4. Профессиональные базы данных

База данных психологических методик - [https://hr-portal.ru/psy\\_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965](https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965)

#### 8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

*Поисковые системы*

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler - <http://www.rambler.ru>

#### 8.6. Интернет-ресурсы

Официальный сайт Федерации Психологов Образования России - <https://rospsy.ru/>

Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru>

Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart - <https://www.iprbookshop.ru>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

#### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

##### *Методические рекомендации по ведению конспектов лекций*

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Различаются четыре типа конспектов:

*План-конспект* – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

*Текстуальный конспект* – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

*Свободный конспект* – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

*Тематический конспект* – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

#### ***Методические указания по подготовке к практическим занятиям***

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

#### ***Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося***

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или



домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### ***Методические рекомендации по подготовке к тестированию***

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока, не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не

связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность опускаться к нулю и не иметь времени, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту или даже итоговому экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### ***Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов)***

Ситуационные задачи - это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление - понимание - применение - анализ - синтез - оценка.

Специфика ситуационной задачи в том, что она носит ярко выраженный практикоориентированный и интегративный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание.

1. Вначале внимательно прочитайте всю информацию, изложенную в задаче, чтобы составить целостное представление о ситуации.

2. Еще раз внимательно прочитайте информацию. Выделите те абзацы, которые кажутся вам наиболее важными.

3. Постарайтесь сначала в устной форме охарактеризовать ситуацию. Определите, в чем ее суть, что имеет первостепенное значение, а что - второстепенное. Потом письменно зафиксируйте выводы.

4. Зафиксируйте все факты, которые относятся к этой проблеме, (и те, которые изложены в ситуации, и те, которые вам известны из литературных источников и собственного опыта) в письменном виде. Так вы облегчите нахождение взаимосвязей между явлениями, которые описывает ситуация

5. Сформулируйте основные положения решения, которое, на ваш взгляд, необходимо принять относительно изложенной проблемы

6. Попытайтесь найти альтернативные варианты решения проблемы, если такие существуют

7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Попробуйте определить достоверность достижения успеха в случае принятия

предложенного вами решения 8. Изложите результаты решения задачи в письменной форме.

### ***Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации***

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение триместра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценка подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение триместра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для проведения занятий семинарского типа - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - учебная 19

аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.

- для самостоятельной работы обучающихся - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.