

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борисова Виктория Валерьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2026 13:40:51
Уникальный программный ключ:
8d665791f4048370b679b22cf26583a2f341522e

**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

ПОЧУ ВО «МУТПИ»

В.В. Борисова

подпись

« 19 » февраля 2026 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки

39.03.03 Организация работы с молодежью

Профиль подготовки:

Технологии реализации молодежной политики и социальных инициатив

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения

очно-заочная

Москва 2026 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Психология делового общения»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-4 Способен к осуществлению внутриведомственного и межведомственного взаимодействия для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики	ИОПК-4.2 Владеет навыками взаимодействия с общественными институтами, молодежными и детскими общественными объединениями

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина ФТД.02 «Психология делового общения» относится к факультативным дисциплинам.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Психология делового общения» составляет 2 зачетные единицы.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		9	-
Аудиторные занятия (всего)	16	16	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	16	16	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	56	56	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к практическим занятиям	48	48	-
Тестирование	8	8	-
Вид промежуточной аттестации – зачет	-	-	-
Общая трудоемкость час / зач. ед.	72/2	72/2	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоем	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория	8	2	-	6
2.	Тема 2. Структурно-функциональная характеристика общения	8	2	-	6
3.	Тема 3. Коммуникативные аспекты делового общения	9	2	-	7
4.	Тема 4. Перцептивная сторона делового общения	9	2	-	7
5.	Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	9	2	-	7
6.	Тема 6. Невербальная и вербальная коммуникация в деловом общении	9	2	-	7
7.	Тема 7. Характерологические и морфологические особенности делового общения	10	2	-	8
8.	Тема 8. Этика деловых отношений	10	2	-	8
Всего		72	16	-	56
Зачет		-	-	-	-
Итого		72	16	-	56

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория

Понятие делового общения. Ключевые признаки и специфика делового общения (формализованность, регламентированность, функциональность, межличностный компонент). Цели делового общения. Психологические механизмы делового общения (идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция). Принципы психологии делового общения.

Принципы психологии делового общения (создание условий для раскрытия потенциала личности, полномочия и ответственность, уважение к личности, доверительность, взаимопонимание). Формы делового общения (прямая (непосредственная) и косвенная).

Основные виды: деловая беседа (в том числе по телефону); деловые переговоры;

служебное совещание/собрание; деловая дискуссия; пресс конференция; публичная речь; деловая переписка (в том числе электронная).

Требования к речевой коммуникации: чёткое обозначение цели сообщения; понятность и доступность информации; краткость и лаконичность; активное слушание и обратная связь; профессиональная правильность и наглядность изложения.

Психологические аспекты эффективности (умение слушать, ориентация на понимание (а не на контроль), управление эмоциями, невербальная коммуникация). Связь с другими науками. Значение для профессиональной деятельности.

Тема 2. Структурно-функциональная характеристика общения

Понятие общения и его общие характеристики. Основные трактовки общения.

Структурные компоненты общения (по Г. М. Андреевой). Коммуникативная сторона. Интерактивная сторона. Перцептивная сторона.

Компоненты коммуникативной деятельности (по А. Н. Леонтьеву). Предмет общения. Потребность в общении. Действия общения. Задачи общения. Средства общения. Продукты общения.

Функции общения (прагматическая, формирующая, функция подтверждения, функция организации и поддержания межличностных отношений, информационная, регулятивная, аффективная).

Уровни общения (социально-нацеленное, предметно-ориентированное, личностное). Условия эффективности общения. Значение структурно-функционального анализа.

Тема 3. Коммуникативные аспекты делового общения

Ключевые коммуникативные навыки: четкость формулировок, активное слушание, аргументация, управление конфликтами, невербальная коммуникация, эмпатия, тайм-менеджмент.

Правила эффективного делового общения: ясность и конкретика, уважение ко времени собеседника, грамотность, адаптивность, деловитость, корректность, прозрачность целей.

Типичные коммуникативные барьеры: языковые (сленг, термины, ошибки), психологические (предвзятость, страх критики), организационные (нечёткие каналы, перегруженность информацией), технические (плохая связь, сбои ПО), культурные (различия в нормах общения).

Тема 4. Перцептивная сторона делового общения

Понятие перцепции в общении. Функции перцептивной стороны делового общения: познание себя через обратную связь и сравнение с другими, познание партнёра, установление взаимопонимания на основе совпадения социальных и индивидуальных значений, организация совместной деятельности, установление эмоциональных отношений, самопрезентация.

Механизмы перцептивной стороны общения. Идентификация – попытка представить себя на месте собеседника. Атрибуция (каузальная) – интерпретация причин поведения партнёра. Рефлексия – осмысление того впечатления, которое субъект произвёл на партнёра. Обратная связь – получение информации о воздействии на партнёра и корректировка стратегии. Аттракция – формирование устойчивого позитивного отношения к собеседнику. Эмпатия – эмоциональное сопереживание, понимание чувств партнёра.

Тема 5. Интерактивная сторона делового общения

Понятие интерактивной стороны общения. Основные функции интерактивной стороны делового общения: организация совместной деятельности, координация действий, влияние и воздействие, регулирование взаимоотношений, управление конфликтами, мотивация.

Типы взаимодействия в рамках интерактивной стороны: кооперация – двустороннее соглашение о целях, стремление не нарушать его при общих интересах; конкуренция – достижение групповых или личных целей в условиях противоборства; конфликт –

столкновение интересов, требующее разрешения.

Формы интерактивного взаимодействия: сотрудничество (кооперация), соперничество (конкуренция), уклонение от взаимодействия, однонаправленное содействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие.

Роли в деловом взаимодействии.

Тема 6. Невербальная и вербальная коммуникация в деловом общении

Понятие вербальной коммуникации. Основные формы: устная речь (переговоры, совещания, презентации, телефонные разговоры); письменная речь (деловая переписка, отчёты, договоры, служебные записки, электронные письма).

Ключевые характеристики: чёткость формулировок; логичность изложения; соблюдение делового стиля; точность терминологии; структурированность (введение, основная часть, заключение).

Навыки эффективной вербальной коммуникации: аргументация, структурирование речи, активное слушание, задавание вопросов, обратная связь, адаптация стиля, грамотность.

Понятие невербальной коммуникации. Функции: дополнение речи (подчёркивание смысла); замещение речи (кивок вместо «да»); выражение эмоций и отношения к собеседнику; регулирование хода общения (паузы, взгляд, жесты); демонстрация статуса и уверенности.

Основные виды невербальных сигналов: кинесика (жесты, мимика, поза, движения тела); паралингвистика (темп, тембр, громкость, интонация, паузы); проксемика (организация пространства и дистанции); визуальный контакт (взгляд); такесика (прикосновения); внешность и одежда.

Взаимосвязь вербальных и невербальных средств (конгруэнтность, неконгруэнтность, усиление, противоречие). Особенности применения невербальных сигналов в деловом общении на переговорах, на презентациях, в деловой переписке, в видеоконференциях.

Тема 7. Характерологические и морфологические особенности делового общения

Понятие характерологических особенностей в деловом общении. Основные типы характеров и их проявления в деловом общении: экстраверты, интроверты, ригидные типы, мобильные типы, доминантные личности, недоминантные.

Влияние характера на коммуникативные стратегии: агрессивный стиль (уверенное, порой жёсткое поведение); уступчивый стиль (готовность идти на компромиссы); аналитический стиль (опора на факты и логику); экспрессивный стиль (эмоциональность, образность речи).

Понятие морфологических особенностей в контексте делового общения в двух смыслах: в лингвистическом значении (использование грамматических форм и структур речи); в широком смысле (структурные элементы делового взаимодействия).

Структурные элементы делового взаимодействия: этапы коммуникации (установление контакта, обсуждение, принятие решений, завершение); форматы общения (совещания, переговоры, переписка); ролевое распределение (руководитель, подчинённый, эксперт, медиатор); регламенты и протоколы взаимодействия.

Проявления морфологических особенностей. На уровне вербальной коммуникации: использование стандартных речевых формул («Уважаемый...», «Прошу рассмотреть...», «Благодарю за сотрудничество»); чёткая структура выступления/письма (введение, основная часть, выводы); соблюдение делового этикета в формулировках; минимизация эмоционально окрашенных выражений. На уровне организации процесса: регламентация времени встреч; распределение ролей в команде; документирование решений; последовательность этапов обсуждения (повестка, дискуссия, резолюция).

Взаимосвязь характерологических и морфологических аспектов. Характер влияет на выбор морфологических форм: экстраверт может предпочитать устные переговоры и живую дискуссию; интроверт – структурированную письменную переписку; ригидный тип – строгое соблюдение протоколов; мобильный тип – гибкие форматы взаимодействия. Морфология корректирует проявление характера: формализованные процедуры снижают

риск импульсивных решений у эмоциональных личностей; чёткие регламенты помогают недоминантным сотрудникам чувствовать себя увереннее; структурированные шаблоны облегчают коммуникацию для интровертов.

Тема 8. Этика деловых отношений

Понятие этики деловых отношений. Цель этики деловых отношений: создать благоприятный климат в коллективе, повысить эффективность работы и укрепить репутацию организации.

Основные принципы этики деловых отношений: уважение к личности, тактичность и корректность, честность и прозрачность, ответственность, соблюдение субординации, конфиденциальность, справедливость, лояльность, профессионализм.

Виды деловой этики: корпоративная этика, профессиональная этика, индивидуальная этика, международная деловая этика.

Уровни деловых отношений и их этические нормы: руководитель – подчинённый; сотрудник – сотрудник (горизонтальные отношения); компания – клиенты и партнёры; бизнес – общество.

Формы проявления деловой этики: вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, деловая переписка, протоколы и регламенты.

Понятие кодекса деловой этики, его составляющие (миссия и ценности компании, правила взаимодействия сотрудников, стандарты обслуживания клиентов, антикоррупционные положения, санкции за нарушения). Функции кодекса: унификация правил поведения, профилактика конфликтов, укрепление корпоративной культуры, демонстрация ценностей компании внешним партнёрам.

Этические дилеммы в бизнесе и пути их решения. Типичные ситуации: конфликт интересов (личная выгода и интересы компании), утечка конфиденциальной информации, неэтичная реклама, дискриминация сотрудников, давление со стороны руководства на нарушение норм. Методы решения: обращение к кодексу этики, консультации с HR или этическим комитетом, медиация (привлечение независимого посредника), открытое обсуждение проблемы в коллективе.

Составляющие культуры делового общения: речевой этикет (формы обращения, приветствия, прощания); правила переговоров (подготовка, аргументация, фиксация договорённостей); нормы совещаний (повестка, регламент, протокол); цифровой этикет (правила переписки в мессенджерах, видеоконференций).

Последствия нарушения этических норм. Внутри коллектива: снижение доверия, рост конфликтов, текучесть кадров. Для компании: репутационные потери, юридические риски, падение прибыли. Для сотрудника: дисциплинарные взыскания, увольнение, сложности с трудоустройством.

Инструменты формирования этической среды (внедрение кодекса этики, тренинги по корпоративной культуре, система поощрений за соблюдение норм, анонимные каналы обратной связи для сообщения о нарушениях, личный пример руководства, регулярный аудит этических стандартов).

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

2. Деловое общение : учебное пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 12-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2026. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=731116>

5.2. Дополнительная литература

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие : [16+] / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего

образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

2. Деловая культура и психология общения : учебное пособие : [16+]. – 2-е изд. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. – 232 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=726580>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru/>, «Гарант» <http://www.garant.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php/>
3. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
6. Сайт научного журнала «Молодой ученый» <https://moluch.ru/>
7. Департамент государственной молодежной политики и воспитательной деятельности Минобрнауки РФ <https://minobrnauki.gov.ru/about/deps/dgmpispvsvo/>
8. Фонд президентских грантов <https://президентскиегранты.пф/>, <https://топ.гранты.пф/>
9. Фонд социально-культурных инициатив <https://fondsci.ru/>
10. Фонд поддержки молодежных инициатив «ЭРА» <https://erafoundation.ru/>
11. Фонд поддержки молодежных инициатив «Успех» <https://фондуспех.пф/>
12. Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) <https://myrosmol.ru/>, <https://fadm.gov.ru/>
13. Электронная библиотека «Молодежь Содружества» <https://youthlib.mirea.ru/>, раздел Общероссийского молодёжного журнала «Наша Молодежь» https://youthlib.mirea.ru/ru/collection_books/1/103
14. Молодежный научный форум с каталогом статей <https://nauchforum.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

3. Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Психология делового общения» формирует у обучающихся компетенцию ОПК-4. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора

научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Психология делового общения».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Психология делового общения» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 39.03.03 Организация работы с молодежью.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Психология делового общения» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Психология делового общения» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные тестовые задания для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Психология делового общения», приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – тестирование. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых документов по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.7 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Психология делового общения». Список основной и дополнительной литературы и обязательных к изучению нормативно-правовых документов по дисциплине приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Следует отдавать предпочтение изучению нормативных документов по соответствующим разделам дисциплины по сравнению с их адаптированной интерпретацией в учебной литературе.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология делового общения» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Психология делового общения» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенции приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ОПК-4 Способен к осуществлению внутриведомственного и межведомственного взаимодействия для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики	ИОПК-4.2 Владеет навыками взаимодействия с общественными институтами, молодежными и детскими общественными объединениями	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: тестирование	Темы 1-8

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1. Критерии оценки ответа на зачете

(формирование компетенции ОПК-4, индикатор ИОПК-4.2)

«зачтено»:

обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»

обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2. Критерии оценки тестирования

(формирование компетенции ОПК-4, индикатор ИОПК-4.2)

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставяемой балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно»

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«4» (хорошо): тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«3» (удовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

«2» (неудовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

8.2.3. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	Не зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (тестирование)

(формирование компетенции ОПК-4, индикатор ИОПК-4.2)

Примерные вопросы тестирования

1. **Что составляет основу делового общения?**
 - а) взаимная симпатия участников;
 - б) достижение профессиональных целей и решение рабочих задач;
 - в) неформальное взаимодействие и обмен личными новостями;
 - г) демонстрация статуса и власти.
2. **Какие из перечисленных элементов относятся к вербальным средствам общения? (выберите несколько правильных вариантов ответа)**
 - а) устная речь;
 - б) жесты и мимика;
 - в) письменная речь;
 - г) интонация и темп голоса;
 - д) дистанция между собеседниками.
3. **Что такое невербальное общение?**
 - а) обмен информацией посредством слов;
 - б) передача смыслов через жесты, мимику, позы, интонацию;
 - в) письменная коммуникация (письма, сообщения);
 - г) использование профессиональной терминологии.
4. **Какой из перечисленных элементов относится к кинесике?**
 - а) дистанция между собеседниками;
 - б) тембр голоса;
 - в) жесты и мимика;
 - г) выбор слов и синтаксис.
5. **Что означает термин «проксемика» в контексте делового общения?**
 - а) изучение жестов и телодвижений;
 - б) анализ интонационных моделей;
 - в) исследование пространственной организации общения (дистанции, расположения);
 - г) способы письменного оформления документов.
6. **Какой стиль общения характерен для ситуации, когда участник стремится добиться своего, игнорируя интересы оппонента?**
 - а) сотрудничество;
 - б) компромисс;
 - в) конкуренция (соперничество);
 - г) избегание.
7. **Что является ключевым признаком манипулятивного общения?**
 - а) открытое выражение своих целей и намерений;
 - б) скрытое воздействие на партнёра для достижения личной выгоды;
 - в) стремление к равноправному диалогу;

г) акцент на взаимной поддержке и доверии.

8. Что способствует установлению доверительных отношений в деловом общении? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) искренность и открытость;
- б) использование сложных терминов для демонстрации компетентности;
- в) активное слушание и эмпатия;
- г) частые паузы и уклончивые ответы;
- д) соблюдение договорённостей и надёжность.

9. Что такое «эффект первичности» в восприятии собеседника?

- а) склонность переоценивать последнюю полученную информацию;
- б) тенденция строить мнение о человеке на основе первого впечатления;
- в) игнорирование начальных сигналов в пользу последующих данных;
- г) зависимость оценки от настроения в момент встречи.

10. Какие приёмы помогают снизить напряжение в конфликтной деловой ситуации? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) переход на повышенные тона;
- б) пауза и глубокий вдох перед ответом;
- в) использование «я-высказываний» («Я чувствую...», «Я считаю...»);
- г) обвинение оппонента в некорректном поведении;
- д) предложение перейти к конструктивному обсуждению.

11. Что входит в структуру делового общения? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) коммуникативная сторона (обмен информацией);
- б) интерактивная сторона (взаимодействие, координация действий);
- в) перцептивная сторона (восприятие и понимание партнёра);
- г) эмоциональная сторона (выплеск чувств без контроля).

12. Какой тип вопросов стимулирует развёрнутый ответ и углубляет диалог?

- а) закрытые вопросы (требуют краткого «да»/«нет»);
- б) альтернативные вопросы (выбор из нескольких вариантов);
- в) открытые вопросы (предполагают развёрнутое объяснение);
- г) риторические вопросы (не требуют ответа).

13. Что такое активное слушание?

- а) молчаливое восприятие информации без реакции;
- б) периодическое кивание головой без вникания в суть;
- в) внимательное восприятие, уточнение и отражение чувств собеседника;
- г) перебивание собеседника для выражения своего мнения.

14. Какие невербальные сигналы могут свидетельствовать о закрытости собеседника? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) скрещённые руки на груди;
- б) прямой зрительный контакт;
- в) отведённый взгляд и сутулая поза;
- г) наклон тела в сторону собеседника;
- д) сжатые кулаки или напряжённые плечи.

15. Что важно учитывать при деловой переписке? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) чёткость и лаконичность формулировок;

- б) избыточное использование эмодзи и сленга;
- в) уважительное обращение и соблюдение этикета;
- г) отсутствие структуры (текст «сплошняком»);
- д) своевременность ответов и подтверждение получения сообщений.

16. Что такое «социально-психологическая рефлексия» в общении?

- а) способность понимать эмоции других, но не свои;
- б) осознание того, как тебя воспринимает собеседник;
- в) автоматическое повторение жестов партнёра;
- г) игнорирование обратной связи.

17. Какой принцип этикета предполагает учёт культурных и индивидуальных особенностей собеседника?

- а) принцип авторитарности;
- б) принцип толерантности и уважения;
- в) принцип формальности во всём;
- г) принцип максимальной откровенности без ограничений.

18. Что помогает предотвратить коммуникативные барьеры в деловом общении? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) уточнение смысла непонятных фраз;
- б) предположение, что собеседник «и так всё поймёт»;
- в) использование простого и понятного языка;
- г) избегание обратной связи;
- д) учёт контекста и ситуации.

19. Что характеризует конструктивный конфликт в деловой среде?

- а) переход на личности и оскорбления;
- б) фокус на проблеме, а не на участниках;
- в) отказ от обсуждения спорных вопросов;
- г) стремление любой ценой «победить» оппонента.

20. Какие факторы влияют на эффективность делового общения? (выберите несколько правильных вариантов ответа)

- а) уровень профессиональной компетентности участников;
- б) эмоциональное состояние и настрой собеседников;
- в) наличие или отсутствие внешних помех (шум, отвлекающие факторы);
- г) исключительно формальные правила без учёта человеческого фактора;
- д) ясность целей и ролей в коммуникации.

8.3.2. Промежуточный контроль (вопросы к зачету)

(формирование компетенции ОПК-4, индикатор ИОПК-4.2)

Примерные вопросы к зачету

1. Дайте определение понятию «деловое общение».
2. Назовите ключевые признаки и опишите специфику делового общения.
3. Перечислите цели делового общения.
4. Назовите психологические механизмы и принципы психологии делового общения.
5. Назовите и опишите формы и основные виды делового общения.
6. Какие существуют требования к речевой коммуникации в деловом общении?
7. Опишите психологические аспекты эффективности.
8. Дайте определение понятию «общение» согласно основным трактовкам.

9. Назовите и опишите структурные компоненты общения (по Г. М. Андреевой).
10. Назовите и опишите компоненты коммуникативной деятельности (по А. Н. Леонтьеву).
11. Перечислите и охарактеризуйте функции общения.
12. Охарактеризуйте уровни общения.
13. Назовите условия эффективности общения.
14. Перечислите ключевые коммуникативные навыки.
15. Назовите правила эффективного делового общения.
16. Какие существуют типичные коммуникативные барьеры?
17. Дайте определение понятию перцепции в общении.
18. Перечислите функции перцептивной стороны делового общения.
19. Какие существуют механизмы перцептивной стороны общения? Дайте определение каждому механизму.
20. Дайте определение интерактивной стороны общения. Перечислите ее основные функции.
21. Какие существуют типы взаимодействия в рамках интерактивной стороны?
22. Опишите формы интерактивного взаимодействия.
23. Дайте определение вербальной коммуникации. Назовите ее основные формы.
24. Назовите ключевые характеристики вербальной коммуникации.
25. Перечислите навыки эффективной вербальной коммуникации.
26. Дайте определение невербальной коммуникации. Назовите ее функции.
27. Назовите основные виды невербальных сигналов.
28. Охарактеризуйте взаимосвязь вербальных и невербальных средств.
29. Какие существуют особенности применения невербальных сигналов в деловом общении?
30. Опишите характерологические особенности в деловом общении.
31. Назовите основные типы характеров и опишите их проявления в деловом общении.
32. Как происходит влияние характера на коммуникативные стратегии? Опишите различные стили общения.
33. Дайте характеристику морфологическим особенностям в контексте делового общения в двух смыслах: в лингвистическом значении и в широком смысле.
34. Опишите структурные элементы делового взаимодействия.
35. Как морфологические особенности проявляются в общении?
36. Опишите взаимосвязь характерологических и морфологических аспектов общения.
37. Дайте определение понятию «этика деловых отношений», назовите ее основную цель.
38. Перечислите основные принципы этики деловых отношений.
39. Какие существуют виды деловой этики?
40. Охарактеризуйте уровни деловых отношений и их этические нормы.
41. Какие существуют формы проявления деловой этики?
42. Дайте определение кодексу деловой этики, назовите его и функции.
43. Какие существуют этические дилеммы в бизнесе? Опишите типичные проблемные ситуации и предложите пути их решения.
44. Перечислите составляющие культуры делового общения.
45. Какие существуют последствия нарушения этических норм?
46. Назовите инструменты формирования этической среды в бизнесе.