

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП



А.Г. Валишева
«04» июля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета физики,
математики и инженерных технологий



А.Г. Валишева
«04» июля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Составитель

Абуова Г.Б., к.т.н., доцент

Согласовано с работодателями:

**Заместитель генерального директора по
общим вопросам ООО «Акведук»**

Тетерятников С.А.

**Главный инженер МУП г. Астрахани
«Астрводоканал»**

Медведев А.А.

Направление подготовки

08.03.01 СТРОИТЕЛЬСТВО

Направленность (профиль) ОПОП

ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ

ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ В

СТРОИТЕЛЬСТВЕ

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

Очная

Год приёма

2026

Курс

3

Семестр

5

Астрахань – 2025 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Основы делового общения» является формирование у студентов знаний, умений и навыков делового общения в профильной деятельности

1.2. Задачи освоения дисциплины «Основы делового общения»:

- научить осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в профильной деятельности
- научить вести деловой разговор в профильной деятельности
- научить вести деловую переписку в профильной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Основы делового общения» относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (модули))*, и осваивается в 5 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: *«Введение в информационные технологии», «Речевые практики»*

знания: основы функционирования информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности психолога; принципы построения и реализации электронного общения; понятия и законы речевой коммуникации; психолингвистические механизмы порождения и восприятия речи; закономерности речевого взаимодействия в межличностной и профессиональной коммуникации; особенности языковых и речевых средств, используемых в деловой и официальной коммуникации; психолингвистические аспекты речевых стратегий и тактик; ключевые положения лингвистической прагматики и их значение для анализа делового общения.

умения: применять информационные технологии для организации и сопровождения профессионального взаимодействия; использовать цифровые инструменты для обеспечения обратной связи и эффективного делового взаимодействия в онлайн-среде; анализировать и интерпретировать речевые акты с позиций психолингвистических моделей; распознавать коммуникативные намерения партнёров по общению; проектировать тексты и высказывания с учётом целей делового общения и специфики адресата; использовать речевые стратегии, адекватные контексту и коммуникативной ситуации.

навыки: применения ИКТ для деловой переписки, дистанционного взаимодействия и презентации профессиональной информации; приемами анализа речевых и коммуникативных ошибок в контексте делового общения; технологиями обработки и интерпретации речевых высказываний с учетом психолингвистических характеристик; средствами адаптации речевых сообщений в зависимости от ситуации и коммуникативной роли; инструментами подготовки текстов в официально-деловом стиле, в том числе в электронном формате.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: *эксплуатационная практика, преддипломная практика, выпускная квалификационная работа.*

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК):

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

б) профессиональные (ПК):

ПК-1. Способность выполнять работы по проектированию систем теплогазоснабжения и

вентиляции, водоснабжения и водоотведения.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4	УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения	основные стратегии и тактики делового общения в межкультурном и профессиональном контексте; нормы и принципы деловой коммуникации на русском и иностранном языках	использовать современные коммуникативные технологии для взаимодействия в различных профессиональных и академических ситуациях	технологиями построения эффективного делового общения с учётом культурных и языковых различий
	УК-4.3. Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия	виды и особенности цифровых коммуникаций, применяемых в профессиональной деятельности; психолингвистические основы речевого поведения в деловом общении	организовывать деловое взаимодействие с применением цифровых инструментов и адекватных речевых стратегий	приёмами ведения деловой переписки, речевого этикета и онлайн-коммуникации на русском и иностранном языках
ПК-1	ПК-1.6. Подготовка и оформление графической части проектной и рабочей документации систем теплогасоснабжения и вентиляции, водоснабжения и водоотведения	Требования к оформлению и подготовке проектной документации по проектированию систем отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения	Вести переговоры по подготовке проектной документации по проектированию систем отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения	Навыками ведения переговоров по подготовке проектной документации по проектированию систем отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	Для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	54

- занятия лекционного типа, в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	18
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	36
- консультация (предэкзаменационная)	
- промежуточная аттестация по дисциплине	
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	54
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Зачет – 5 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для очной формы обучения**

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточн ой аттестации <i>[по семестрам]</i>
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 5.										
Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения	4		8					12	24	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения	4		10					14	28	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения	4		8					12	24	собеседование, контрольная работа, групповое творческое задание
Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения	6		10					16	32	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										Зачет
ИТОГО за семестр:	18		36					54	108	
Итого за весь период	18		36					54	108	

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; ПП – практическая подготовка; КР / КП – курсовая работа / курсовой проект; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		УК-4	ПК-1	
Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения	24	+		1
Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения	28	+		1
Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения	24	+		1
Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения	32	+	+	2
Консультации				
Контроль промежуточной аттестации				
Итого	108			

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения

Понятие делового общения. Сущность и особенности делового общения как специфического вида социальной коммуникации. Основы делового общения как наука. Предмет, задачи и категории психологии делового общения. Основные понятия и принципы делового общения. Соотношение психологии делового общения с другими науками: социальной психологией, общей психологией, этикой, конфликтологией. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Возникновение интереса к этике и психологии делового общения в контексте историко-философской мысли. Роль античной, средневековой и просветительской философии в формировании представлений о нормах общения. Воздействие идей гуманизма и рационализма на формирование культуры делового взаимодействия. Отражение проблемы общения в трудах отечественных и зарубежных психологов. Основные научные подходы к анализу делового общения: деятельностный, личностный, коммуникативный, культурологический. Общеметодологические и теоретико-методологические основания исследования общения. Понятие и структура общения в психологии. Деловое общение как предмет психологического и этического анализа. Характеристики делового общения как особого социального феномена. Отличие делового общения от бытового, интимного, ритуального и педагогического общения. Целевые установки, нормативность и инструментальность делового общения. Связь делового общения с профессиональной деятельностью.

Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения

Психологическая структура личности в контексте делового общения. Индивидуально-типологические особенности субъектов делового взаимодействия. Темперамент, характер, установки, мотивация, коммуникативные склонности и их проявление в деловом контексте. Роль когнитивных и эмоциональных процессов в организации общения. Психологические механизмы делового общения. Перцептивный аспект делового общения: восприятие партнера, межличностная аттракция, стереотипизация, каузальная атрибуция. Коммуникативный аспект делового общения: процесс передачи информации, активное слушание, речевые стратегии, структура речевого акта, вербальные и невербальные средства коммуникации. Интерактивный аспект делового общения: организация взаимодействия, соотношение ролей, принятие решений, взаимное влияние и поведенческая координация. Этапы, стратегия и тактика делового общения. Модели стратегического поведения в деловом общении: кооперация, соперничество, компромисс, уклонение, адаптация. Структура и процесс делового общения в профессиональной

и образовательной среде. Особенности делового общения в разных сферах: административной, педагогической, организационной. Значение психолингвистических факторов и прагматики языка в профессиональной коммуникации.

Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения

Деловое общение в системе межличностных и групповых взаимодействий. Отечественная и зарубежная социально-психологическая теория коллектива. Коллектив как субъект делового общения. Деловое общение и психология группы. Деловое общение в малых и больших группах. Психологические характеристики рабочей группы и коллектива. Роли и позиции в деловой группе. Социальная перцепция в условиях группового взаимодействия. Стиль руководства и его влияние на деловое общение. Социально-психологические проблемы управления и руководства. Психология лидерства. Формы, уровни и модели лидерства. Авторитет как психологическая категория. Механизмы влияния и подчинения. Психология власти и манипуляции в деловом общении. Детерминация поведения в деловом общении: влияние социальных норм, группового давления, ожиданий и ролевых предписаний. Конфликты в деловом общении: причины, динамика, структура, стадии развития. Прогнозирование конфликтов и психопрофилактика. Методы и стратегии разрешения конфликтов. Конструктивное взаимодействие в условиях конфликта. Роль посредничества и медиации. Социальные и психологические барьеры в деловом взаимодействии. Массовая коммуникация и её влияние на деловое общение в организации. Психодиагностика в деловом общении: цели, методы, интерпретация. Психологическое консультирование как форма поддержки профессионального общения.

Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения

Этика деловых отношений. Этика и деловое поведение. Этические нормы и правила в профессиональной среде. Кодексы профессиональной этики. Принципы гуманистического и ответственного общения. Взаимосвязь этики и психологии в деловом взаимодействии. Профессиональные и корпоративные стандарты общения. Этикет и культура делового поведения. Психология этикета. Исторические формы и современные проявления этикета. Деловой этикет: понятие, структура, функции. Основные формы и каналы делового взаимодействия. Вербальный и невербальный этикет. Поведение в официальных ситуациях. Правила общения по телефону. Правила ведения деловой переписки. Культура речевого поведения в официальной коммуникации. Стандарты и образцы деловой документации. Основы эффективного делового общения. Принципы и критерии эффективности общения. Психологические технологии оптимизации делового взаимодействия. Стиль общения, коммуникативные навыки, рефлексия. Современные формы делового взаимодействия: онлайн-коммуникация, цифровые платформы, удалённое деловое общение. Деловые игры как форма тренинга делового общения. Психолого-педагогические условия моделирования ситуаций делового общения. Оценка и самооценка эффективности взаимодействия. Пути совершенствования делового общения в профессиональной деятельности. Индивидуальные программы развития коммуникативной компетентности.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Основные формы занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические (семинарские) занятия. Лекция представляет собой систематичное, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела учебной дисциплины. Слушание лекции предполагает активную мыслительную деятельность студентов, главная задача которых – понять сущность рассматриваемой темы, уловить логику рассуждений лектора; размышляя вместе с ним, оценить его аргументацию, составить собственное мнение об изучаемых проблемах и

соотнести услышанное с тем, что уже изучено. При этом студент должен конспектировать (делать записи) изложенный в лекции материал. Ведение конспектов является творческим процессом и требует определенных умений и навыков. Целесообразно следовать некоторым практическим советам: формулировать мысли кратко и своими словами, записывая только самое существенное; учиться на слух отделять главное от второстепенного; оставлять в тетради поля, которые можно использовать в дальнейшем для уточняющих записей, комментариев, дополнений; постараться выработать свою собственную систему сокращений часто встречающихся слов (это дает возможность меньше писать, больше слушать и думать). Сразу после лекции полезно просмотреть записи и по свежим следам восстановить пропущенное и дописать в конспект.

Практическое (семинарское) занятие – это особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Его отличительной особенностью является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов. Преподаватель дает возможность студентам свободно высказаться по обсуждаемому вопросу и только помогает им правильно построить обсуждение. Студенты заблаговременно знакомятся с планом семинарского занятия и литературой, рекомендуемой для изучения данной темы, чтобы иметь возможность подготовиться к семинару.

При подготовке к занятию необходимо: проанализировать его тему, подумать о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение; внимательно прочесть конспект лекции по этой теме; изучить рекомендованную литературу, делая при этом конспект прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре; постараться сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать. Практическое (семинарское) занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию умения самостоятельно работать с учебной литературой и документами, освоению студентами методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студентов на семинаре позволяет судить о том, насколько успешно они осваивают материал курса.

Семинарские занятия по дисциплине могут проводиться с применением принципов работы в командах, обучения равных равными, использования методов геймификации, визуализации, анализа текстов, подготовки групповых проектных заданий и др.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: **для овладения знаниями:**

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
 - составление плана текста;
 - конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
 - аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска
- дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;
- для закрепления и систематизации знаний:*
- работа с конспектом лекции (обработка текста);
 - составление плана и тезисов ответа;
 - составление таблиц для систематизации учебного материала;
 - ответы на контрольные вопросы;
 - аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
 - подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
 - составление библиографии, тестирование и др. *для формирования умений:*
 - решение вариативных задач и упражнений;
 - выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания,

как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

При освоении курса необходимо ознакомиться с рабочей программой и подобрать соответствующую литературу. Теоретический материал следует изучать последовательно в соответствии с рабочей программой. Также следует ориентироваться на конспекты лекций, излагающие кратко материал курса. Это позволит получить представления о предметном поле дисциплины, освоив соответствующую терминологию, выявить сущность основных понятий и закономерностей, определить основные подходы к решению поставленных задач.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Самыгин, С. И. Основы делового общения / С. И. Самыгин и др. - Ростов-на-Дону :

Феникс, 2023. - 299 с. (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-222-35146-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222351468.html> (дата обращения: 15.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

Коноплева, Н. А. Основы делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд. , стер. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html> (дата обращения: 15.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения	12	Творческое задание
Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения	14	Работа с документами
Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения	12	Работа в тетради
Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения	16	Творческое задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины), выполняемые обучающимися самостоятельно

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия

Доклад состоит из трёх частей: введение, основная часть, выводы.

Введение – предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ конкретных ситуаций по исследуемой проблематике.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе могут содержаться видеоматериалы, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объём слайдов 8-10. При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объём научной литературы. Помимо предложенного списка источников допускается и даже приветствуется самостоятельный подбор литературы студентом.

Особенности работы над рефератом

Подготовка реферата (доклада).

Цель задания – самостоятельное углублённое изучение отдельных тем курса, выработка навыков научного анализа психологической литературы.

Реферат представляет собой сокращённое отображение реферируемого произведения (15-20 стр. текста). Главным его достоинством является по возможности точное, концентрированное воспроизведение предмета реферирования, изложение в письменном виде и/или в форме публичного выступления результатов самостоятельного изучения какой-либо проблемы. В зависимости от выбранной темы, целей и задач исследования реферат по клинической психологии предполагает обзор психологических первоисточников, историко-психологической и научно-теоретической литературы. Написание реферата предполагает изложение авторской

позиции по выбранной проблеме путём сопоставления с реферируемым произведением. Перечень тем рефератов и докладов представлен в программе.

Особенности выполнения задания.

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характер. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы.

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Критерии оценивания рефератов

Оценкой «**отлично**» оценивается реферат, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению реферата.

Оценкой «**хорошо**» оценивается реферативная работа, в которой в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к реферату не соблюдено, то реферат не засчитывается.

Составление опорной схемы по вопросу

Самостоятельная работа студентов предполагает осмысление и структурирование изучаемого материала. Одной из форм структурирования изучаемого материала является составление опорной схемы по изучаемому вопросу.

Опорная схема – это блок-схема, т. е. схема, состоящая из блоков и связей между ними. Блоки нужно выделять на основе ключевых составляющих понятий или явлений, способа действия, алгоритма. Возможности современных офисных компьютерных программ облегчают создание удобных для восприятия опорных схем. Опорную схему нужно пояснять дополнительными иллюстративными материалами, конкретными примерами,

Создавать опорную схему следует в следующем порядке:

- выделение ключевых фрагментов из вербального описания (литературного источника – статьи, монографии): смысловых блоков и связей между ними;
- выбор двух-трёх словесных обозначений для каждого фрагмента, при этом сокращение должно быть конструктивным;

- составление списка этих словесных обозначений, который поможет яснее увидеть связи между блоками и создать эскиз опорной схемы;
- создание черновика схемы на большом листе или в специальной компьютерной программе (например, MS Visio). Важно, чтобы схема могла допускать ее редактирование с целью ее симметричности, единообразия, удобства для восприятия и понимания. Целью является не быстрое, а качественное создание схемы;
- перенос готовой опорной схемы на носители, которые планируется использовать на занятии, в образовательной платформе дистанционного обучения LMS Moodle.

Наиболее удобно размещать опорную схему в электронной презентации. Презентация должна включать в себя, помимо первого («титульного») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Анализ монографий и составление аннотаций

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие формы: изучение научно-методической работ и беседа по их содержанию, а также анализ и реферирование источников, обозначенных в программе.

Остановимся подробнее над тем, **как необходимо работать над литературным источником.**

Начинать работу над изучением книги (статьи) целесообразно с общего **предварительного знакомства**. Алгоритм работы может быть представлен следующим образом:

- формальные характеристики анализа – название, автор, когда издана (были ли дополнения, исправления, переработки и т.д., трансформировались ли взгляды автора по данной проблеме), выясняем объём;
- содержательный обзор – знакомимся с введением, оглавлением, с общим планом, с заключением, в котором автор, как правило, резюмирует основное.

После предварительного знакомства следует бегло ознакомиться со всем текстом, выделенным для анализа, при этом главной задачей будет постараться понять содержание текста в целом, выделить основные мысли или идеи текста (о чём говорится? какие вопросы ставятся). Какова позиция автора (позитивная, негативная, нейтральная, двойственное отношение к изложенной проблеме; предлагаемый ответ на поставленный вопрос, основные аргументы)? Определите проблему или проблематику, поднятую автором, насколько она актуально и значима.

Работая с источником можно придерживаться следующих рекомендаций.

Обращайте внимания на все непонятные понятия и выражения, работая с текстом, используйте понятийный словарь. Ведите диалог с автором текста. Читая, ставьте вопросы к тексту и выдвигайте предположения о дальнейшем его содержании. Проверяйте верность выдвинутых вами предположений при чтении последующих частей текста.

Спорьте с автором, выдвигайте свои контраргументы. (Свой ответ аргументируйте, используя значения из других теоретических источников, практического материала, жизненных наблюдений). Старайтесь выделять в тексте главное, существенные мысли. Найдите важную информацию, делайте выписки основных идей, положений. Обращайте внимание на фразы, выделенные графически (так как именно они часто выражают ключевые понятия и мысли). Особое внимание уделяйте первым фразам каждого абзаца, так как они, как правило, выражают обобщающее суждение автора. Это поможет выполнить задание, связанные с анализом текста, позволит лучше понять позицию автора текста.

Заключительные этап работы с текстом предполагает повторное прочтение текста с конспектированием (выделение плана, отбор цитат и т.д.). Работая на данном этапе, следует отбирать главные мысли автора, основные положения, выписывать новые термины, уточнять их содержание. На этом этапе читаемый материал включается в уже имеющиеся знания, и занимают в их системе определённое место. При высказывании собственного мнения необходимо сохранять научный стиль изложения собственной позиции по анализируемому источнику.

Критерии оценивания задания:

Исходя их общих принципов оценивания самостоятельной работы студентов, выполнения

задания оценивается по следующим критериям: глубина и полнота раскрытия проблем, изложенных в первоисточнике; логичность и связанность изложения авторской позиции, точность передачи содержания первоисточника; наличие собственного мнения по проблемам, поднимаемым в первоисточнике; культура речи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление тематического словаря понятий.

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. ambo – оба и valentia – сила) термин З. Фрейда. А. – характеристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе

активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, диспуты, дебаты, портфолио круглые столы и пр.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

6.1. Образовательные технологии

Используются формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества с применением образовательных технологий: групповые дискуссии, анализ ситуаций и имитационных моделей, «равный обучает равного».

Учебные занятия по дисциплине проводятся с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: лекций-презентаций, выполнения виртуальных практических работ на платформах «Электронное образование» и «Zoom».

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

-использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));

-использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;

-использование возможностей электронной почты преподавателя;

-использование средств представления учебной информации (электронных учебных

пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

-использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

-использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle «Электронное образование» или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 10 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Основы делового общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочных средств
Тема 1. Теоретико-методологические основания делового общения	УК-4	Собеседование
Тема 2. Структура, механизмы и динамика делового общения	УК-4	Кейс-задание, эссе
Тема 3. Социально-психологические основы и контексты делового общения	УК-4	Собеседование
Тема 4. Этико-психологические нормы, культура и технологии делового общения	УК-4,ПК-1	Проекты, кейс-задание

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы

4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Вопросы для обсуждения

1. Как вы понимаете понятие **делового общения** и в чём заключается его отличие от других видов общения (например, бытового или интимного)? Почему деловое общение рассматривается как специфический вид социальной коммуникации?
2. В чём заключается роль **психологии делового общения** как науки? Каковы её основные задачи и предмет исследования в контексте профессионального взаимодействия?
3. Каковы основные принципы и категории психологии делового общения? Как они помогают в анализе и решении конфликтов в организации?
4. Как вы считаете, в чём заключается **соотношение психологии делового общения с другими науками**, такими как социальная психология, этика и конфликтология? Почему важно понимать взаимосвязь этих дисциплин?
5. Какие теоретические предпосылки возникли для становления психологии делового общения, и какие философские идеи (например, гуманизм и рационализм) оказали влияние на развитие норм общения в деловом контексте?
6. Как историко-философская мысль (античная, средневековая, просветительская) повлияла на формирование представлений о **нормах общения** в контексте делового взаимодействия? Какие концепции оказались наиболее значимыми для психологии делового общения?
7. Как изменения в истории философии, от античности до Просвещения, повлияли на взгляды на **этику делового общения**? Приведите примеры конкретных идей, которые нашли отражение в современных теориях делового общения.
8. Какие **основные научные подходы** к анализу делового общения существуют в психологии? Обсудите их ключевые различия, например, деятельностный, личностный, коммуникативный и культурологический подходы.
9. В чём заключается особенность **психологического и этического анализа** делового общения? Как это помогает в управлении организационными процессами и разрешении профессиональных конфликтов?
10. Каковы основные **характеристики делового общения** как социального феномена? Почему деловое общение важно для успешного взаимодействия в организациях и на международной арене?
11. В чём заключается **нормативность и инструментальность** делового общения? Как эти качества влияют на продуктивность профессиональной деятельности и на развитие профессиональных стандартов?

12. Как вы думаете, **деловое общение** непосредственно связано с **профессиональной деятельностью**? В чём заключается его роль в успешном выполнении управленческих и профессиональных задач?

2. Темы рефератов

1. **Понятие делового общения как специфического вида социальной коммуникации.** Обзор сущности и характеристик делового общения. Различия между деловым и другими видами общения: бытовым, интимным и ритуальным. Роль делового общения в профессиональной и организационной среде.

2. **Основы делового общения как наука: предмет, задачи и категории.** Исследование психологии делового общения как науки. Основные задачи и категории, с которыми работает данная дисциплина. Взаимосвязь психологии делового общения с другими науками.

3. **Соотношение психологии делового общения с социальной психологией, этикой и конфликтологией.** Как Основы делового общения взаимодействует с социальной психологией и этикой. Применение конфликтологических подходов в анализе делового общения.

4. **Историко-философские аспекты психологии делового общения: от античности до Просвещения.** Как философские школы, такие как гуманизм и рационализм, повлияли на развитие делового общения. Роль античной, средневековой и просветительской философии в формировании норм общения.

5. **Роль теоретических предпосылок в становлении психологии делового общения.** Анализ теоретических оснований психологии делового общения, а также роль философских и психологических школ в её развитии.

6. **Основные научные подходы к анализу делового общения: деятельностный, личностный и культурологический подходы.** Сравнение различных научных подходов и их применения в анализе делового общения. Роль каждого подхода в развитии практики делового взаимодействия.

7. **Психологический и этический анализ делового общения: отличие от других типов общения.** Роль психологического и этического анализа в оценке и управлении деловым общением. Сравнение с другими видами общения в социальной практике.

8. **Основы делового общения и её связь с профессиональной деятельностью.** Как Основы делового общения влияет на организационную культуру, корпоративное поведение и эффективность профессиональной деятельности.

9. **Целевые установки, нормативность и инструментальность делового общения.** Анализ целевых установок в процессе делового общения. Как нормативность и инструментальность формируют стратегии общения в профессиональной среде.

10. **Культурологический подход в психологии делового общения: глобальные и локальные аспекты.** Как культура влияет на процесс делового общения и взаимодействие между людьми разных культур. Роль культурных различий в международных деловых отношениях.

ТЕМА 2. СТРУКТУРА, МЕХАНИЗМЫ И ДИНАМИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Вопросы для обсуждения

1. Каковы основные **психологические структуры личности**, которые влияют на поведение в деловом общении? В чём заключается их роль в взаимодействии между коллегами и партнерами?

2. Какие **индивидуально-типологические особенности** субъекта влияют на его подход к деловому общению? Как темперамент и характер определяют успешность коммуникации в профессиональной среде?

3. Влияние **мотивации и коммуникативных склонностей** на стиль общения в организациях: как личные установки и предпочтения могут повлиять на эффективность взаимодействия в коллективе?

4. Как **когнитивные и эмоциональные процессы** влияют на восприятие информации и принятие решений в ходе делового общения?

5. Что такое **перцептивный аспект делового общения**? Как восприятие партнера, межличностная аттракция и стереотипизация могут влиять на процесс общения в профессиональной сфере?

6. Как **каузальная атрибуция** (приписывание причин поведения партнера) влияет на наше восприятие и взаимодействие с коллегами и партнерами?

7. Какие **речевые стратегии и структуры речевого акта** наиболее эффективны в деловом общении? Как это зависит от целей общения и роли собеседников?

8. Как **активное слушание** и использование **вербальных и невербальных средств коммуникации** могут улучшить эффективность общения в бизнес-контексте?

9. В чём заключается **интерактивный аспект** делового общения, и как роль каждого участника влияет на успешность коммуникации в организации?

10. Какие **модели стратегического поведения** в деловом общении (кооперация, соперничество, компромисс, уклонение, адаптация) наиболее эффективны в разных ситуациях? Какие риски и преимущества связаны с каждым из них?

11. Как **психолингвистические факторы и прагматика языка** влияют на восприятие и успешность профессионального общения? Приведите примеры из деловой практики.

12. Как различается **деловое общение в разных сферах** (административной, педагогической, организационной)? Какие особенности и задачи стоят перед участниками общения в каждой из них?

13. В чём заключается важность понимания **ролевых соотношений и принятия решений** в процессе делового общения? Как эти процессы влияют на общую атмосферу и продуктивность в организации?

2. Темы эссе

1. **Влияние индивидуально-типологических особенностей на успех делового общения.** Рассмотрение того, как личностные характеристики, такие как темперамент и характер, определяют стиль общения в профессиональной среде.

2. **Роль когнитивных и эмоциональных процессов в деловом общении.** Как восприятие информации, эмоции и когнитивные процессы влияют на принятие решений и организацию общения в деловой среде.

3. **Перцептивные механизмы и их влияние на деловое взаимодействие.** Анализ того, как восприятие партнера, межличностная аттракция и стереотипизация могут изменять ход делового общения и взаимодействия.

4. **Коммуникативные стратегии в деловом общении: вербальные и невербальные компоненты.** Обсуждение роли активного слушания, вербальных и невербальных сигналов в успешной передаче информации в профессиональном контексте.

5. **Стратегии делового общения: кооперация, соперничество и компромисс.** Исследование различных моделей стратегического поведения в деловом общении и их применение в реальных ситуациях.

6. **Роль психолингвистических факторов в профессиональной коммуникации.** Как психолингвистика и прагматика языка влияют на эффективное общение в организации и на межличностные взаимодействия.

7. **Интерактивные механизмы делового общения: соотношение ролей и принятие решений.** Разбор процессов организации взаимодействия и принятия решений в командной и организационной среде.

8. **Типы коммуникаций в деловой сфере: особенности административного, педагогического и организационного общения.** Анализ того, как различаются подходы и механизмы общения в разных сферах профессиональной деятельности.

9. **Этапы и тактика делового общения: от установления контакта до разрешения конфликта.** Погружение в различные этапы делового общения, стратегии и тактики взаимодействия для достижения целей в профессиональной среде.

10. **Коммуникативные особенности делового общения в межкультурной среде**
Обсуждение влияния культурных различий на деловое общение и стратегии их преодоления в международных отношениях.

ТЕМА 3. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И КОНТЕКСТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Вопросы для обсуждения

1. Как **деловое общение** может быть организовано в условиях группового взаимодействия? Какие особенности общения существуют в **малых и больших группах**?
2. В чем заключается роль **коллектива как субъекта делового общения**? Как психология группы влияет на стиль и эффективность взаимодействия в профессиональном контексте?
3. Как **психологические характеристики рабочей группы** влияют на динамику делового общения? Что важно учитывать при анализе этих характеристик для повышения эффективности групповой работы?
4. Как **роли и позиции в деловой группе** могут определять успех общения и взаимодействия? Какие преимущества и недостатки существуют у людей, занимающих разные позиции в команде?
5. Какие социальные и психологические факторы влияют на **социальную перцепцию** в процессе группового взаимодействия? Как восприятие других участников может изменить ход делового общения?
6. Как **стиль руководства** влияет на **деловое общение** в организации? Какие стили руководства способствуют улучшению или ухудшению коммуникации в коллективе?
7. В чем заключаются основные **социально-психологические проблемы управления и руководства**? Как их можно решить с помощью правильной организации общения и взаимодействия?
8. Что такое **психология лидерства** и как она отражается на деловом общении в организации? Какие формы и уровни лидерства существуют и как они влияют на атмосферу в коллективе?
9. Как **авторитет** в деловом общении влияет на восприятие решений и командную работу? Чем он отличается от **власти** и **манипуляции** в контексте профессиональных отношений?
10. Какие **механизмы влияния и подчинения** существуют в организации и как они влияют на процесс делового общения? Как избежать негативных последствий этих механизмов?
11. Как **социальные нормы, групповое давление и ролевые предписания** влияют на поведение участников делового общения? Как эти факторы могут создавать или препятствовать конфликтам в коллективе?
12. Какие **конфликты** чаще всего возникают в ходе делового общения? Каковы их причины, динамика и структура? Какие стадии развития конфликта важно учитывать при решении организационных проблем?
13. Как можно **прогнозировать конфликты** в деловом общении и какие методы **психопрофилактики** могут быть использованы для их предотвращения?
14. Какие **методы и стратегии разрешения конфликтов** наиболее эффективны в деловом общении? Какую роль в этом процессе играют **посредничество** и **медиация**?
15. Какие **социальные и психологические барьеры** могут возникать в ходе делового взаимодействия? Как их можно преодолеть с помощью эффективных коммуникационных стратегий?
16. Как **массовая коммуникация** и её формы влияют на **деловое общение** в организации? Какие аспекты массовых коммуникаций следует учитывать при построении стратегий взаимодействия внутри компании?
17. В чем заключается роль **психодиагностики** в деловом общении? Каковы цели, методы и принципы её применения для улучшения коммуникации и управления?

18. Как психологическое консультирование помогает поддерживать профессиональное общение и решать проблемы, возникающие в процессе работы? Каковы основные задачи консультирования в деловой среде?

2. Тесты

1. Какой из факторов влияет на деловое общение в системе групповых взаимодействий?

- а) Наличие эмоционального интеллекта
- б) Индивидуальные интересы участников
- в) Разделение ролей в группе
- г) Эмоции руководителя

Правильный ответ: в) Разделение ролей в группе

2. Что означает роль коллектива как субъекта делового общения?

а) Коллектив, как носитель корпоративной культуры, влияет на поведение отдельных членов

- б) Коллектив всегда функционирует как единое целое
- в) Коллектив полностью определяет эффективность общения
- г) Коллектив не имеет влияния на поведение отдельных людей

Правильный ответ: а) Коллектив, как носитель корпоративной культуры, влияет на поведение отдельных членов

3. Какие особенности делового общения в малых группах?

- а) Высокий уровень формализации общения
- б) Легкость в принятии решений, высокая степень личного участия
- в) Строгая иерархия и контроль
- г) Преобладание монологов

Правильный ответ: б) Легкость в принятии решений, высокая степень личного участия

4. Какая характеристика наиболее важна для психологического анализа рабочих групп?

- а) Количество членов группы
- б) Психологический климат и взаимодействие участников
- в) Образование группы
- г) Организационная структура

Правильный ответ: б) Психологический климат и взаимодействие участников

5. Каковы основные роли, которые могут занимать участники делового общения в группе?

- а) Роль лидера и подчиненного
- б) Роль ведущего и наблюдателя
- в) Роль поддержки и противодействия
- г) Роль жертвы и агрессора

Правильный ответ: а) Роль лидера и подчиненного

6. Какая из характеристик относится к социальной перцепции в условиях группового взаимодействия?

- а) Восприятие личных качеств участников
- б) Оценка внешних факторов
- в) Фокусировка на индивидуальных особенностях
- г) Признание заслуг команды

Правильный ответ: а) Восприятие личных качеств участников

7. **Как стиль руководства влияет на деловое общение в коллективе?**

- а) Он определяет степень формальности общения
- б) Он не имеет значения для коммуникации в группе
- в) Он влияет на отношение подчиненных к задачам
- г) Он воздействует только на внешние коммуникации

Правильный ответ: в) Он влияет на отношение подчиненных к задачам

8. **Что является основной проблемой управления в рамках делового общения?**

- а) Конфликты между сотрудниками
- б) Эмоциональная зависимость от руководителя
- в) Невозможность предсказать поведение сотрудников
- г) Низкий уровень профессиональной квалификации

Правильный ответ: а) Конфликты между сотрудниками

9. **Какова роль лидерства в контексте делового общения?**

- а) Лидерство способствует формированию высокоэффективных групп
- б) Лидерство необходимо для формирования конфликтов
- в) Лидер всегда доминирует и исключает мнения других
- г) Лидерство не влияет на эффективность общения

Правильный ответ: а) Лидерство способствует формированию высокоэффективных групп

10. **Что является характеристикой авторитета в деловом общении?**

- а) Принудительное подчинение
- б) Влияние, основанное на доверии и уважении
- в) Ограничение свободы общения
- г) Угроза дисциплинарных мер

Правильный ответ: б) Влияние, основанное на доверии и уважении

11. **Какая форма лидерства способствует созданию атмосферы открытого общения?**

- а) Авторитарная
- б) Демократическая
- в) Патерналистская
- г) Харизматическая

Правильный ответ: б) Демократическая

12. **Что означает «психология власти» в контексте делового общения?**

- а) Право руководителя вмешиваться в личные дела сотрудников
- б) Способность влиять на поведение сотрудников через власти и манипуляции
- в) Лидерство как способ делового общения
- г) Полное подчинение сотрудников

Правильный ответ: б) Способность влиять на поведение сотрудников через власти и манипуляции

13. **Каковы основные механизмы влияния в деловом общении?**

- а) Информационное воздействие и контроль
- б) Манипуляции и подчинение
- в) Преобладание вербальных средств
- г) Принуждение

Правильный ответ: а) Информационное воздействие и контроль

14. **Как влияет групповое давление на поведение участников делового общения?**

- а) Групповое давление всегда способствует продуктивности

- б) Оно может сдерживать инициативу и создавать стресс
- в) Оно способствует честности и откровенности
- г) Оно не оказывает никакого влияния

Правильный ответ: б) Оно может сдерживать инициативу и создавать стресс

15. Какие стадии проходят конфликты в процессе делового общения?

- а) Первоначальная встреча и разрешение
- б) Противоречия, эскалация, пик, завершение
- в) Эмоциональная нагрузка и отступление
- г) Преодоление и согласование

Правильный ответ: б) Противоречия, эскалация, пик, завершение

16. Какое из утверждений касается прогнозирования конфликтов в деловом общении?

- а) Конфликты можно предсказать только в малых группах
- б) Прогнозирование конфликтов невозможно
- в) Прогнозирование позволяет снизить количество конфликтов
- г) Конфликты всегда неизбежны в деловом общении

Правильный ответ: в) Прогнозирование позволяет снизить количество конфликтов

17. Что из перечисленного является методом разрешения конфликтов в деловом общении?

- а) Эскалация конфликта
- б) Уклонение от решения проблемы
- в) Посредничество и медиация
- г) Принуждение к решению

Правильный ответ: в) Посредничество и медиация

18. Какие барьеры могут возникнуть в процессе делового общения?

- а) Мотивационные барьеры
- б) Психологические барьеры, такие как страх и недоверие
- в) Экономические барьеры
- г) Барьеры, связанные с законодательством

Правильный ответ: б) Психологические барьеры, такие как страх и недоверие

19. Как массовая коммуникация влияет на деловое общение в организации?

- а) Массовая коммуникация не имеет значения в деловом контексте
- б) Она помогает устанавливать общие цели и задачи
- в) Она мешает развитию индивидуальных контактов
- г) Она ограничивает личное общение

Правильный ответ: б) Она помогает устанавливать общие цели и задачи

20. Какова роль психодиагностики в деловом общении?

- а) Определение личных характеристик сотрудников
- б) Анализ психологического климата в группе
- в) Предсказание карьерного роста
- г) Подготовка к личным консультациям

Правильный ответ: б) Анализ психологического климата в группе

ТЕМА 4. ЭТИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НОРМЫ, КУЛЬТУРА И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Вопросы для обсуждения

1. Каковы основные **этические нормы** деловых отношений, и как они влияют на поведение сотрудников в организации?
2. В чем заключается роль **кодексов профессиональной этики** в управлении деловым общением? Как они помогают создать систему стандартов поведения?
3. Как принципы **гуманистического общения** и **ответственного общения** влияют на корпоративную культуру и взаимодействие между сотрудниками?
4. Как **этика и психология** взаимодействуют в контексте делового общения? Какие психологические аспекты необходимо учитывать при соблюдении этических норм?
5. Какие **профессиональные и корпоративные стандарты общения** существуют в различных сферах бизнеса, и как они способствуют эффективному взаимодействию?
6. Как **этикет и культура делового поведения** связаны с успешной профессиональной коммуникацией? Почему важно учитывать культурные различия при взаимодействии в международной среде?
7. Как **исторические формы** и **современные проявления этикета** влияют на деловое общение в организации? Какие изменения произошли в этикете делового общения с развитием технологий?
8. Какие **основные функции и структура делового этикета**? Почему этикет является важной частью деловой коммуникации?
9. Каковы различия между **вербальным и невербальным этикетом** в деловом общении? Какие невербальные сигналы наиболее важны для успешного взаимодействия?
10. Каковы основные **правила общения по телефону** в деловой среде? Почему соблюдение этих правил имеет критическое значение для поддержания профессионализма?
11. Как **деловая переписка** отражает уровень профессионализма и важность соблюдения этикета? Какие ошибки следует избегать при написании деловых писем?
12. В чем заключается важность **культуры речевого поведения** в официальной коммуникации? Как она способствует созданию доверия между партнерами и коллегами?
13. Как **стандарты и образцы деловой документации** влияют на восприятие профессионализма компании? Какие правила следует учитывать при подготовке деловых документов?
14. Что такое **эффективное деловое общение**, и какие принципы лежат в основе его достижения? Как можно измерить эффективность коммуникации в организации?
15. Как **психологические технологии оптимизации делового взаимодействия** помогают улучшить качество коммуникации в профессиональной среде?
16. Как **стиль общения и коммуникативные навыки** влияют на успешность делового взаимодействия? Какую роль играет рефлексия в совершенствовании этих навыков?
17. Какие **современные формы делового взаимодействия**, такие как онлайн-коммуникация и цифровые платформы, становятся всё более важными в эпоху цифровизации?
18. В чем заключается роль **деловых игр** как формы тренинга для улучшения навыков делового общения? Какие преимущества и недостатки существуют у этой формы обучения?
19. Как **психолого-педагогические условия моделирования ситуаций делового общения** могут помочь развить практические коммуникативные навыки?
20. Какие методы используются для **оценки и самооценки эффективности взаимодействия** в деловом общении, и как это помогает улучшать процессы коммуникации в организации?

2. Кейс-задачи

Кейс 1. Проблемы в деловой переписке.

Ситуация: ваша компания получила важное письмо от партнера с вопросами о сроках выполнения проекта. Ответ на письмо был написан вами, но коллега заметил, что тон письма кажется слишком формальным и не дружелюбным, что может повлиять на дальнейшее сотрудничество.

Вопросы:

- Как в данной ситуации можно улучшить тон письма, сохраняя деловой стиль общения?
- Какие нормы делового этикета были нарушены в письме?
- Как вы думаете, как это повлияет на дальнейшие отношения с партнером?

Кейс 2. Конфликт между коллегами.

Ситуация: два сотрудника вашей компании постоянно спорят на рабочем месте. Споры касаются различных подходов к выполнению одной задачи, и ни один из сотрудников не готов уступить.

Вопросы:

- Какие этические нормы должны быть применены для разрешения конфликта?
- Какие психологические стратегии можно использовать для того, чтобы прекратить конфликт и наладить конструктивное взаимодействие?
- Какие принципы гуманистического общения могли бы помочь в данной ситуации?

Кейс 3. Трудности в телефонном общении с клиентом.

Ситуация: вы звоните клиенту, чтобы обсудить изменения в графике поставок. Клиент явно раздражен, отвечает односложно и выражает недовольство.

Вопросы:

- Какие правила телефонного этикета должны соблюдаться в такой ситуации?
- Какой стиль общения поможет вам успокоить клиента и сделать разговор более продуктивным?
- Как соблюдение психологической дистанции поможет в улучшении общения?

Кейс 4. Социальная перцепция в группах.

Ситуация: в вашей команде есть новый сотрудник, который недавно присоединился к коллективу. Он пытается наладить контакт с коллегами, но чувствует, что его игнорируют.

Вопросы:

- Как социальная перцепция влияет на восприятие нового сотрудника в коллективе?
- Что может помочь ему улучшить взаимодействие с командой?
- Какие психологические технологии можно применить для создания более теплой атмосферы в группе?

Кейс 5. Проблемы с деловым этикетом в международных отношениях.

Ситуация: вы работаете с иностранными партнерами. В ходе переговоров, вы заметили, что ваши коллеги не всегда соблюдают межкультурные нормы и нарушают важные правила делового этикета, что приводит к недоразумениям.

Вопросы:

- Какие межкультурные различия следует учитывать в деловом общении с иностранными партнерами?
- Какие ошибки были допущены в соблюдении делового этикета?
- Как можно избежать таких ситуаций в будущем?

Кейс 6. Этические нормы и манипуляции.

Ситуация: руководитель компании использует манипулятивные приемы для того, чтобы убедить сотрудников работать сверхурочно без соответствующей оплаты.

Вопросы:

- Каковы этические нормы поведения руководителя в данной ситуации?
- Какие психологические последствия могут возникнуть у сотрудников при использовании манипуляций?
- Как можно избежать манипуляций в управлении?

Кейс 7. Проблемы в невербальном общении.

Ситуация: во время важной встречи руководитель часто отвлекается на телефон, что вызывает недовольство у коллег.

Вопросы:

- Какое влияние невербальное поведение (например, использование телефона) может оказать на восприятие руководителя?
- Какова роль психологии этикета в таких ситуациях?
- Как вы бы улучшили невербальное поведение руководителя для улучшения делового общения?

Кейс 8. Обратная связь в деловом общении.

Ситуация: вы получили от коллеги письмо с просьбой выполнить работу в более короткие сроки, но не указано, почему это необходимо.

Вопросы:

- Какие принципы эффективного делового общения нарушены в этом случае?
- Как можно корректно запросить объяснение от коллеги, не нарушая норм общения?
- Какое влияние на отношения с коллегами может оказать отсутствие обратной связи?

Кейс 9. Конфликт из-за корпоративных стандартов.

Ситуация: в компании недавно были введены новые профессиональные стандарты общения. Некоторые сотрудники не могут адаптироваться к нововведениям и выражают недовольство.

Вопросы:

- Как психологические технологии могут помочь сотрудникам адаптироваться к новым стандартам?
- Как можно объяснить важность корпоративных стандартов для успешного функционирования компании?
- Как разрешить конфликт в коллективе, учитывая психологические и этические аспекты?

Кейс 10. Влияние онлайн-коммуникации.

Ситуация: в связи с переходом на удаленную работу, ваша команда сталкивается с трудностями в коммуникации через цифровые платформы. Коллеги не всегда понимают друг друга из-за недостатка невербальных сигналов.

Вопросы:

- Какие принципы эффективного общения необходимо соблюдать при онлайн-коммуникации?
- Как использовать психологические технологии для улучшения взаимодействия на цифровых платформах?
- Какие возможные психологические барьеры возникают в онлайн-общении и как их преодолеть?

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Понятие делового общения и его отличие от других видов социальной коммуникации.
2. Основные принципы и категории психологии делового общения.
3. Взаимосвязь психологии делового общения с социальной психологией, общей психологией, этикой и конфликтологией.
4. Историко-философские предпосылки становления психологии делового общения.
5. Роль философских учений, таких как гуманизм и рационализм, в формировании норм делового общения.

6. Основные научные подходы к анализу делового общения: деятельностный, личностный, коммуникативный и культурологический.
7. Психологическая структура личности в контексте делового общения.
8. Влияние темперамента, характера и мотивации на процесс делового взаимодействия.
9. Роль когнитивных и эмоциональных процессов в организации общения.
10. Перцептивный аспект делового общения и его влияние на восприятие партнера.
11. Влияние коммуникативных стратегий и структуры речевого акта на успешность делового общения.
12. Соотношение ролей и принятие решений в процессе делового общения.
13. Влияние стиля руководства на деловое общение в организации.
14. Социально-психологические проблемы управления и руководства в контексте делового общения.
15. Психология лидерства и роль авторитета в деловом общении.
16. Влияние социальных норм, группового давления и ролевых предписаний на поведение в деловом общении.
17. Причины, динамика и стадии развития конфликтов в деловом общении.
18. Этические нормы и правила в профессиональной среде и их влияние на деловое поведение.
19. Влияние этикета и культуры делового поведения на успешность делового общения.
20. Принципы эффективного делового общения и пути совершенствования коммуникативных навыков в профессиональной деятельности.

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для академического и профессионального взаимодействия				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой из перечисленных способов общения на иностранном языке наиболее эффективен в деловом взаимодействии? а) письменная переписка по электронной почте б) телефонные переговоры в) видеоконференции г) личные встречи	в) Видеоконференции	3
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какие из следующих коммуникативных технологий наиболее эффективны для академического взаимодействия? а) онлайн-курсы и вебинары б) использование только текстовых материалов в) лекции в аудиториях г) встречи в малых группах	а) Онлайн-курсы и вебинары	3
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какую роль играют социальные сети в деловом общении на иностранном	а) Они предоставляют платформу для обмена информацией	3

	<i>варианта ответа)</i>	языке? а) они предоставляют платформу для обмена информацией б) они создают барьеры в общении в) они не имеют значения в деловом контексте г) они заменяют официальные каналы общения		
4.	Задание закрытого типа <i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	Какой из методов общения является наиболее эффективным для преодоления межкультурных барьеров в деловом общении? а) использование формальных шаблонов б) активное слушание и адаптация языка в) отсутствие жестких рамок в общении г) избыточная эмоциональность в общении	б) Активное слушание и адаптация языка	3
5.	Задание закрытого типа <i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	Какой из языковых инструментов в деловом общении помогает избежать недопонимания при общении с иностранными партнерами? а) использование сложных выражений б) четкость и простота языка в) использование профессиональных жаргонов г) избыточные пояснения	б) Четкость и простота языка	3
6.	Задание комбинированного типа <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i>	Какие технологии дистанционного общения наиболее подходят для преподавания и делового взаимодействия в международной среде? а) видеоконференции, онлайн-тренинги, вебинары б) традиционные лекции в аудиториях в) только письменная корреспонденция г) телефонные переговоры	а) Видеоконференции, онлайн-тренинги, вебинары. Эти технологии позволяют преодолеть географические и временные барьеры, обеспечить интерактивное взаимодействие и вовлеченность участников из разных стран.	6
7.	Задание открытого	Опишите, как	Платформы для	6

	типа (с развернутым ответом)	использование платформ для видеоконференций помогает улучшить деловое общение с международными партнерами.	видеоконференций позволяют не только обмениваться информацией в реальном времени, но и использовать невербальные сигналы (жесты, мимику), что способствует лучшему пониманию собеседника и укрепляет доверие в общении.	
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как цифровые технологии влияют на развитие академического общения в международной среде?	Цифровые технологии, такие как онлайн-курсы, видеоконференции и дистанционные обучающие платформы, позволяют создавать доступное образовательное пространство для студентов и преподавателей со всего мира, уменьшая барьеры, связанные с расстоянием и языковыми различиями.	6
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какую роль играют коммуникативные технологии в создании эффективных международных деловых сетей?	Коммуникативные технологии позволяют значительно расширить деловые сети, устраняя географические ограничения и позволяя людям из разных стран взаимодействовать, обмениваться опытом и работать над совместными проектами.	6
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	В чём заключается важность использования иностранного языка в международных переговорах?	Использование иностранного языка демонстрирует уважение к культуре партнера, улучшает восприятие и способствует более точному пониманию, а также укрепляет доверие в деловых отношениях.	6
11.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как влияют культурные различия на стратегии общения в международной деловой практике?	Культурные различия влияют на восприятие невербальных и вербальных сигналов,	6

			что требует адаптации коммуникационных стратегий. Учет этих различий помогает избежать недопонимания и конфликтов в деловых отношениях.	
ПК-1. Способность выполнять работы по проектированию систем теплогазоснабжения и вентиляции, водоснабжения и водоотведения				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой из факторов влияет на организационное поведение в процессе делового общения? а) личные качества сотрудника б) его уровень образования в) культура общения в коллективе г) род деятельности компании	в) Культура общения в коллективе	3
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой из методов делового общения способствует лучшему решению организационных конфликтов? а) эскалация б) компромисс в) уклонение г) доминирование	б) Компромисс	3
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что из перечисленного является основным элементом стратегии эффективного делового общения в коллективе? а) частое использование власти б) ясность и точность сообщений в) эмоциональная окраска высказываний г) агрессивное поведение	б) Ясность и точность сообщений	3
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой стиль руководства чаще всего способствует позитивному деловому общению в организации? а) авторитарный б) демократичный в) либеральный г) транзакционный	б) Демократичный	3
5.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что является основным результатом правильной психологической оценки и сопровождения	б) Повышение мотивации и продуктивности	3

		организационного общения? а) повышение уровня стресса среди сотрудников б) повышение мотивации и продуктивности в) углубление конфликта г) снижение уровня вовлеченности		
6.	Задание комбинированного типа <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i>	Что из перечисленного является важнейшим для успешной реализации стратегии делового общения в организации? а) игнорирование мнений сотрудников б) учетывание культурных различий и ценностей в) избегание сложных тем в общении г) преобладание авторитарного подхода	б) Учетывание культурных различий и ценностей. Учет культурных различий помогает избежать недопонимания и конфликтов, что способствует более гармоничным отношениям и результативности работы.	6
7.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Опишите, какие психологические факторы необходимо учитывать при разработке стратегии делового общения в межкультурной среде.	Важно учитывать такие факторы, как восприятие власти, ценности и нормы, способы выражения эмоций, уровень формальности и язык жестов. Все эти аспекты могут влиять на то, как воспринимаются сообщения и как будут развиваться отношения в организации.	6
8.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Как правильно оценить социальные последствия внедрения новой стратегии делового общения в организацию?	Оценка должна учитывать такие аспекты, как изменения в командной динамике, уровень стресса среди сотрудников, производительность, а также влияние на корпоративную культуру и взаимопонимание в коллективе.	6
9.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Назовите основные этапы разработки стратегии делового общения в организации и их особенности.	Этапы: 1) Анализ текущей ситуации и выявление проблем в коммуникации; 2) Определение целей и задач стратегии; 3) Разработка методов и	6

			инструментов коммуникации; 4) Внедрение стратегии в практическую деятельность; 5) Оценка эффективности и корректировка стратегии.	
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие методы используются для оценки эффективности стратегии делового общения в организации?	Методы: анализ обратной связи, проведение опросов среди сотрудников, оценка производительности до и после внедрения стратегии, наблюдение за изменениями в командной динамике и удовлетворённости персонала.	6
11.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Опишите, как неправильная организация делового общения может привести к организационным конфликтам.	Если деловое общение неправильно организовано, это может привести к недопониманию, неправильной интерпретации информации, а также к снижению доверия между сотрудниками и руководством. Это способствует возникновению конфликтов, затрудняет разрешение рабочих ситуаций и ухудшает атмосферу в коллективе.	6

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется рейтинговая система оценки знаний. Система *текущего контроля* включает:

- 1) контроль посещения и работы на лекционных и семинарских занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков в форме практических заданий;
- 4) итоговое тестирование.

Работа на семинарских занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск семинарских занятий предполагает отработку по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (письменное эссе, написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, письменный отчет о выполнении

практического задания, конспект статьи, проведение промежуточного тестирования знаний или пр.)

Контрольная работа проводится в конце изучения каждого раздела на последнем лекционном или последнем семинарском занятии и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе теоретических и практических занятий.

Форма *промежуточного контроля* – экзамен. Оценка за экзамен является составной и выставляется как сумма оценок по стобалльной шкале (с округлением до целого) по результатам выполнения следующих заданий:

1. Выполнение заданий для самостоятельной работы;
2. Оценки за работу на семинарских занятиях (степень активности на семинарских занятиях в виде выступлений с сообщениями, докладами, участия в дискуссии);
3. Выполнение письменных контрольных работ;
4. Результаты итогового тестирования;
5. Собеседование на экзамене.

Наличие оценки «неудовлетворительно» за любое из заданий не позволяет получить итоговую оценку выше «неудовлетворительно». Основанием для неэкзамена по дисциплине является:

1. Неотработанный пропуск более 50% занятий по курсу;
2. Невыполнение до начала экзаменационной сессии заданий для самостоятельной работы.

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступление на практических занятиях		10	по календарно-тематическому плану
1.1	полный ответ по вопросу	5/2	5	
1.2	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5	4	
1.3	дополнение	10/0,5	1	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3	30	по календарно-тематическому плану
3.	Выполнение контрольной работы	2/10	20	по календарно-тематическому плану
4.	Практическая работа по теме	5/6 (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятия	0,2 балла за занятие, но не более 4		по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла, но не более 1		
	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла, но не более 2		
Всего			10	

Итого	100	
--------------	------------	--

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	- 2
Не готов к практической части занятия	- 3
Нарушение учебной дисциплины	- 2
Пропуски занятий без уважительных причин (за одно занятие)	- 2
Нарушение правил техники безопасности	- 1
Отсутствие конспектов лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69		
60–64	3 (удовлетворительно)	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. основная литература:

1. Коноплева, Н. А. Основы делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html> (дата обращения: 15.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

2. Самыгин, С. И. Основы делового общения / С. И. Самыгин и др. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2023. - 299 с. (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-222-35146-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222351468.html> (дата обращения: 15.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

8.2.дополнительная литература:

3. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика – М. : ФЛИНТА, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893493702.html> (ЭБС «Консультант студента»).

4. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – М. : Аспект Пресс, 2017. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.html> (ЭБС «Консультант студента»).

5. Бодалев А.А., Психология общения. Энциклопедический словарь. – М. :Когито-Центр, 2011. – 600 с. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (ЭБС «Консультант студента»).

6. Бороздина Г.В. Основы делового общения: учеб.; рек. М-вомобщ.и проф. образования РФ в качестве учеб. для студентов вузов по эконом. спец. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 293 с. (15 экз.)

7. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие. – Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html> (ЭБС Консультант студента)
8. Островская И.В. Психология общения. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html> (ЭБС «Консультант студента»).

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

Наименование ЭБС
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Образовательная платформа ЮРАЙТ, https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются:

- аудитория с посадочными местами;
- мультимедийные средства – презентации по темам дисциплины;
- технические средства обучения: наличие доски, плазменной панели;
- программное обеспечение;
- зал самостоятельной работы обучающихся, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости

осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).