

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гаранин Максим Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.10.2025 09:07:50  
Уникальный программный ключ:  
7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»**

# МОДУЛЬ "КОММУНИКАЦИИ В ЦИФРОВОМ МИРЕ"

## Психология современной деловой коммуникации рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 09.04.02 Информационные системы и технологии

Направленность (профиль) Корпоративные информационные системы

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

экзамены 2

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	ип	уп	ип
Неделя	13 4/6			
Вид занятий	уп	ип	уп	ип
Лекции	20	20	20	20
Практические	20	20	20	20
Конт. ч. на аттест.	0,4	0,4	0,4	0,4
Конт. ч. на аттест. в период ЭС	2,3	2,3	2,3	2,3
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	42,7	42,7	42,7	42,7
Сам. работа	76,6	76,6	76,6	76,6
Часы на контроль	24,7	24,7	24,7	24,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

*д.пед.наук, профессор, Овчинникова Л.П.*

Рабочая программа дисциплины

**Психология современной деловой коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 09.04.02 Информационные системы и технологии (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 917)

составлена на основании учебного плана: 09.04.02-25-2-ИСТмКИС.plm.plx

Направление подготовки 09.04.02 Информационные системы и технологии Направленность (профиль) Корпоративные информационные системы

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Философия и история науки**

Зав. кафедрой д.ф.н., профессор Соловьева С.В.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение исходя из психологических аспектов коммуникации, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и правил делового этикета.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03.03
-------------------	------------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	основы коммуникативной психологии;
3.1.2	нормы и правила построения эффективных межличностных отношений;
3.1.3	принципы выбора способов и приемов построения бесконфликтной коммуникации при деловом профессиональном общении, в том числе в цифровой среде;
3.1.4	причины возникновения барьеров и трудностей в коммуникативном процессе, в том числе при онлайн-взаимодействии
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	выстраивать коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
3.2.2	прогнозировать эффективность общения, используя современные подходы и принципы социально-психологического моделирования деятельности коммуникаторов различного типа;
3.2.3	анализировать внешние проявления психической активности человека и относить их к определённым сферам психики;
3.2.4	интерпретировать значение переживаемых человеком эмоций и чувств;
3.2.5	выявлять манипулятивные интенции различных субъектов коммуникационной деятельности;
3.2.6	применять приемы психологической саморегуляции и самопомощи в стрессогенных обстоятельствах деловой коммуникации
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками профессионального коммуникационного взаимодействия с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий;
3.3.2	навыками решения профессиональных задач, связанных с анализом конкретных коммуникативных ситуаций;
3.3.3	навыками анализа конфликтного и манипуляционного общения;
3.3.4	приемами рефлексии и управления своими психическими процессами и состояниями;
3.3.5	навыками моделирования оптимальных видов устных и письменных текстов и организации эффективного бесконфликтного делового общения с коммуникаторами различных типологических групп

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	Раздел 1. Раздел			

1.1	Общение как социально-психологическая проблема /Лек/	2	4	<p>Понятие «общение» в психологии.          Структура и средства общения.          Характеристика и содержание общения.          Механизмы воздействия в процессе общения.          Перцептивная сторона общения.          Коммуникативная сторона общения.          Интерактивная сторона общения.          Стили общения</p>
1.2	Деловое общение, его виды и формы /Лек/	2	4	<p>Деловая беседа.          Вопросы собеседников и их психологическая сущность.          Парирование замечаний собеседников.          Психологические приёмы влияния на партнёра</p>
1.3	Психологические аспекты убеждающей коммуникации. Переговоры /Лек/	2	4	<p>Создание благоприятного психологического климата во время коммуникации.          . Техника и тактика аргументирования.          Формирование переговорного процесса.          Национальные стили ведения деловых переговоров.</p>

1.4	Самопрезентация посредством коммуникации /Лек/	2	4	Слагаемые имиджа в профессиональном сообществе. Самопрезентация в публичном, в том числе цифровом, пространстве. Публичное выступление: подготовка и рефлексия
1.5	Невербальные особенности в процессе делового общения /Лек/	2	2	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.
1.6	Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Психологические аспекты бесконфликтного общения. /Лек/	2	2	«Спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов
1.7	Психология общения в цифровой среде. Хейтеры и манипуляторы. Работа с возражениями и манипуляциями /Пр/	2	6	Практическое занятие: психологический практикум
1.8	Барьеры в деловом общении /Пр/	2	4	Практическое занятие: психологический практикум
1.9	Психологические аспекты активного слушания и техника задавания вопросов /Пр/	2	2	Практическое занятие: выслушивание партнёра как психологический приём
1.10	Психологические особенности публичного выступления /Пр/	2	2	Практическое занятие: риторические приёмы в публичном выступлении
1.11	Невербальные особенности делового общения /Пр/	2	2	Практическое занятие: психологический практикум

1.12	Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности /Пр/	2	2	Практическое занятие: психологический практикум
1.13	Самооценка. Саморегуляция. Самоконтроль /Пр/	2	2	Практическое занятие: психологический практикум
<b>Раздел 2. Самостоятельная работа</b>				
2.1	Подготовка к лекционным и практическим занятиями промежуточной аттестации /Ср/	2	68	
2.2	Экзамен /КЭ/	2	2,3	
2.3	Реферат /КА/	2	0,4	
2.4	Написание реферата /Ср/	2	8,6	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Овчинникова Л. П.	Психология и педагогика: метод. рек. для студ. всех спец. очн. и заоч. форм обуч.	Самара: СамГУП С, 2009	<a href="https://library.samgups.ru">https://library.samgups.ru</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Глухова Т. Г.	Психология управления: курс лекций для студ. всех спец. заоч. формы обуч.	Самара: СамГУП С, 2009	<a href="https://e.lanbook.com/book">https://e.lanbook.com/book</a>

#### 6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

##### 6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

6.2.1.1	Microsoft Office 2019 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
6.2.1.2	Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Skype for Business, OneDrive, SharePoint Online)
6.2.1.3	Microsoft Windows 10 Education

6.2.1.4	Microsoft Windows 7/8.1 Professional
6.2.1.5	Сервисы ЭИОС СамГУПС
<b>6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.2.2.1	СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
6.2.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
6.2.2.3	ЭБС Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте (ЭБ УМЦ ЖДТ)
6.2.2.4	ЭБС издательства "Лань"
6.2.2.5	ЭБС BOOK.RU
6.2.2.6	ЭБС «Юрайт»
6.2.2.7	Polpred.com Обзор СМИ
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Очная реализация дисциплины:
7.2	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт., Принтер-1шт., Телефон-1шт., Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.3	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).
7.4	С использованием средств ДОТиЭО:
7.5	Неограниченная возможность доступа обучающегося к ЭИОС из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории организации, так и вне ее.
7.6	Доступ к системам видеоконференцсвязи ЭИОС (мобильная и десктопная версии или же веб-клиент).

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Психология современной деловой коммуникации**

*(наименование дисциплины(модуля))*

Направление подготовки / специальность /

**09.04.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль)/специализация)

**Корпоративные информационные системы**

*(код и наименование)*

## 1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: 2 семестр, экзамен

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 УК-5.2

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора дост	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр 2__)
Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии ижения компетенции		
УК-5.1. Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Обучающийся знает: основы психологии коммуникации и нормы и правила построения эффективных межличностных отношений	Задания (№ 1-3)
	Обучающийся умеет: анализировать внешние проявления психической активности человека и относить их к определённым сферам психики; интерпретировать значение переживаемых человеком эмоций и чувств	Задания (№4-6)
	Обучающийся владеет: навыками анализа конфликтного и манипуляционного общения; приемами рефлексии и управления своими психическими процессами и состояниями	КЕЙС-Задание 1.
УК-5.2: Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий	Обучающийся знает: принципы выбора способов и приемов построения бесконфликтной коммуникации при деловом профессиональном общении, в том числе в цифровой среде; причины возникновения барьеров и трудностей в коммуникативном процессе, в том числе при онлайн- взаимодействии	Задания (№7-9)
	Обучающийся умеет: выстраивать коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; прогнозировать эффективность общения, используя современные подходы и принципы социально-психологического моделирования деятельности коммуникаторов различного типа	Задание 10-12
	Обучающийся владеет: навыками профессионального коммуникационного взаимодействия с учетом	Кейс-задание 2

	особенностей деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий; навыками решения профессиональных задач, связанных с анализом конкретных коммуникативных ситуаций;	
--	--	--

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

1. Ответ на билет, состоящий из теоретических вопросов и практических заданий ;
2. Выполнение тестирования и заданий в ЭИОС университета.

## 2. Типовые<sup>1</sup> контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

### 2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-5.1. Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Обучающийся знает: основы психологии коммуникации и нормы и правила построения эффективных межличностных отношений
<i>Примеры заданий</i>	
<p>1. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности называется?</p> <p>А) привязанностью;  Б) социумом;  В) взаимоотношениями;  Г) общением</p> <p>2. Проанализируйте ее составляющие, критически оцените, логически воспроизведите и расположите последовательность этапов формирования коллектива:  Стадия устойчивой работы (коллектив), становление лидера, знакомство, распределение ролей, борьба за лидерство.</p> <p>3. Оценка личностью себя, своих возможностей, личностных качеств и места в системе межличностных отношений называется:</p> <p>А) самооценка;  Б) самопрезентация;  В) самовоспитание;</p>	

<sup>1</sup> Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

Г) самоощущение

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-5.2: Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий	Обучающийся знает: принципы выбора способов и приемов построения бесконфликтной коммуникации при деловом профессиональном общении, в том числе в цифровой среде; причины возникновения барьеров и трудностей в коммуникативном процессе, в том числе при онлайн- взаимодействии
<b>Примеры заданий</b>	
7. Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации:	
а). конфликты по горизонтали;	
б). трудовые споры;	
в). конфликты по вертикали;	
г). конфликты по диагонали.	
8. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения:	
А) проксемика;	
Б) кинесика;	
В) паралингвистика;	
Г) экстралингвистик	
9. Какой из следующих факторов может способствовать эффективному ведению деловых переговоров?	
А) Игнорирование точек зрения партнера;	
Б) Проявление агрессивности и уверенности в себе;	
В) Способность к компромиссам и поиск взаимовыгодных решений;	
Д) Ориентация только на свои интересы и цели.	

## 2.2. 2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-5.1. Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Обучающийся умеет: анализировать внешние проявления психической активности человека и относить их к определенным сферам психики; интерпретировать значение переживаемых человеком эмоций и чувств

*Примеры заданий*

4. Индивидуально-психологические особенности человека, которые развиваются и формируются в деятельности, отвечают требованиям деятельности и являются условием успешного ее выполнения, называются:

- А) способности;
- Б)эмпатией;
- В)восприятием;
- Г)эмоцией

5. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- с) ролевое
- д) открытое**

6. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- с) социальная роль**
- д) психологический контакт

УК-5.1. Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

Обучающийся владеет: навыками анализа конфликтного и манипуляционного общения; приемами рефлексии и управления своими психическими процессами и состояниями

*Примеры заданий*

Кейс-Задание 1. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не

совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

1 Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

2 Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

3Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

4Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Код и наименование индикатора достижения компетенции

Образовательный результат

УК-5.2:Выстраивает социальное и

Обучающийся умеет: выстраивать коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно

<p>профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий</p>	<p>воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; прогнозировать эффективность общения, используя современные подходы и принципы социально- психологического моделирования деятельности коммуникаторов различного типа</p>
<p>Пример задания:  10.Эмпатия – это:  а) <b>способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание.</b>  б) процесс усвоения человеком культурных знаний ценностей, норм поведения и навыков.  в) терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, обычаям, культуре.  г) процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры.  д) форма общения людей посредством жестов, мимики, телодвижений.  11..Культурная идентичность предполагает:  А)выбор языка;  Б)принятие культурных норм, образцов поведения, ценностных ориентаций;  В)осознание человеком своей профессиональной принадлежности.  12. Критика - это ... .  а).обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;  б).отрицательное суждение о чем-либо;  в).высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека;  г).грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние дел и поступков человека.</p>	
<p>УК-5.2:Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий</p>	<p>Обучающийся владеет: навыками профессионального коммуникационного взаимодействия с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий; навыками решения профессиональных задач, связанных с анализом конкретных коммуникативных ситуаций</p>
<p>Пример -Кейс-задание 2.  Представьте, что Вы руководитель отдела Х.  Вашему отделу поручен важный проект. Он должен быть выполнен силами Ваших подчиненных.  Первый кандидат на участие в проекте – опытный сотрудник, с высоким уровнем самомотивации, не раз выполнявший подобные задачи. Второй – сотрудник, хорошо зарекомендовавший себя в работе, но который не имеет подобного опыта. Третий – сотрудник на испытательном сроке, с отличным релевантным образованием, который стремится закрепиться в компании и зарекомендовать себя. У Вас нет возможности самому участвовать в проекте, Вы можете только осуществить промежуточный и итоговый контроль.  Кому Вы поручите проект? Почему?</p>	

## **Темы рефератов**

1. Понятие «общение» и «коммуникация» в психологии. Функции, виды и средства общения.
2. Коммуникативная компетентность и способы ее формирования.
3. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Методы преодоления плохой коммуникации.
4. Невербальные средства общения. Виды, разновидности и способы коммуникации.
5. Конфликты. Классификация конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Понятие критики, ее виды и отличия. Психологическая устойчивость при получении критики на производстве
7. Деловая беседа. Ее организация и проведение.
8. Деловые переговоры. Тактика ведения переговоров.
9. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
10. Дискуссия. Убеждающая коммуникация.
11. Деловое совещание. Особенности и правила проведения.
12. Понятие собеседования, его цели и задачи. Типы собеседований. Методика проведения собеседования.
13. Психологические особенности манипулятора и жертвы манипуляций  
Правила нейтрализации манипуляций.
14. Понятие об этикете. Служебный этикет. Имидж делового человека.
15. Правила ведения деловых телефонных переговоров. Защита от телефонных стрессов
16. Стрессоустойчивость. Защита от стрессов в профессиональной деятельности.
17. Особенности вертикальной и горизонтальной коммуникации.
18. Конфликты в деловых коммуникациях, пути и способы их разрешения.
19. Методы преодоления плохой коммуникации.
20. Слушание в деловом общении.

## **ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

1. «Коммуникация» и «общение». Коммуникативная компетентность и основные источники ее формирования.
2. Коммуникационный процесс и его основные элементы.
3. Основные модели коммуникации, их достоинства и недостатки.
4. Коммуникационные барьеры.
5. Компоненты структуры невербального поведения человека.
6. Соотношение понятий «вербальная коммуникация» и «невербальная коммуникация».
7. Внешние проявления эмоциональных состояний.
8. Жестовая активность в коммуникации и ее значение.
9. Визуальный контакт в процессе коммуникации.
10. Особенности невербальных сигналов у людей, представляющих разные культуры.
11. Межличностная коммуникация и ее эффективность. Типы ситуаций межличностного взаимодействия, вызывающих стресс.
12. Основные причины стрессовых социальных ситуаций.
13. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
14. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.

15. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
16. Раскройте сущность невербального общения.
17. Приведите классификацию невербальных средств общения.
18. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
19. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.
10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.
11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, либеральный).
14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?.
17. Назовите функции невербальных коммуникаций.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.
19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Приведите классификацию невербальных средств общения.
22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?.
24. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов.
25. Назовите критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
26. Назовите общие правила нейтрализации манипуляций.
27. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.
28. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
29. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе.
30. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
31. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
32. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
33. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания.
34. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
35. В чем выражается значимость правил критики?.
36. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?.
37. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
38. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?.
39. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?.
40. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
41. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
42. Принципы ораторского искусства.
43. Цели и задачи публичного выступления.

- 
44. Общие правила публичного выступления.
  45. Восприятие оратора аудиторией.
  46. Функции конфликтов.
  47. Динамика развития конфликтов.
  48. Конфликтогены: понятие, классификация.
  49. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации.
  50. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения.
  51. Стратегии и тактики разрешения конфликтов.
  52. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации.
  53. Типология и функции переговоров.
  54. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
  55. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
  56. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов).
  57. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
  58. Тактические приемы ведения переговоров.
  59. Техники повышения доверия к индивидуальным характеристикам руководителей разного уровня и сотрудников организации.
  60. Техники повышения доверия, связанные с профессиональной деятельностью.
  61. Техники влияния на организационные переменные, повышающие уровень социального доверия.
  62. Деловая переписка как составная часть деловых коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов.
  63. Виды деловых писем.
  64. Особенности языка ведения деловой переписки.
  65. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
  66. Особенности делового общения по телефону и мобильному телефону.
  67. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
  68. Назовите возможности для ведения бизнеса представляет Интернет?
  69. Перечислите и опишите формы использования Сети Интернет для ведения бизнеса.
  70. Влияние Сети Интернет на коммуникацию.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

#### **Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100–90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89–76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;

- оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объёма заданных вопросов.

### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

«**Отлично/зачтено**» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«**Хорошо/зачтено**» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«**Удовлетворительно/зачтено**» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«**Неудовлетворительно/не зачтено**» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

*Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*
- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*
- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

---

### **Критерии формирования оценок по реферату**

«**Отлично**» (5 баллов) – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«**Хорошо**» (4 балла) – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«**Удовлетворительно**» (3 балла) – ставится за работу, если студент правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«**Неудовлетворительно**» (0 баллов) – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

*Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*
- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода рассуждения.*
- *недочеты: нерациональные приемы рассуждения; отдельные погрешности в формулировке; небрежное выполнение задания.*

### **Формирования оценок по экзамену**

«**Отлично**» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

**«Хорошо»** – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

**«Удовлетворительно»** – студент допустил существенные ошибки.

**«Неудовлетворительно»** – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки.