

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 21.03.2024 09:37:48

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f1874cddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Деловые коммуникации»**

**Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является:**

формирование целостного представления о психологических основах деловой коммуникации, а также повышение общей психологической культуры как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста.

Задачи изучения дисциплины являются: ознакомление с историей психологии деловых коммуникаций; формирование практических навыков ведения деловых переговоров; повышение коммуникативной компетентности; развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции)).

Индикаторы компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

УК 3.1 –определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК 3.2 - при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды

УК-3.3 - анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

УК-3.4 - осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели

УК-3.5 - соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат

УК-4.1 - выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.2 - выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный

УК-4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

ОПК-4.1 - определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия

ОПК-4.2 - использует технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений

ОПК-4.3 -выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта

ОПК-5.1 - применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации

ОПК-5.2 - выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач

ОПК-5.3 - содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений

Разделы дисциплины: «Теоретические основы психологии деловых коммуникаций», «Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций», «Деловая коммуникация», «Особенности межличностных отношений», «Общение как социально-психологический феномен», «Общение как коммуникация», «Общение как взаимодействие», «Основы делового общения», «Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций», «Системы документации и культура оформления документов», «Особенности устной коммуникации», «Этикет деловой коммуникации», «Общение с иностранными партнерами», «Личность как субъект деловых коммуникаций», «Имидж и самопрезентация в деловом общении», «Общение в деловом конфликте», «Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте», «Современные инновационные формы деловой коммуникации».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики  
и межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты  
и управление персоналом»  
(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)



Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06. 2021 г.).


Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1.....31.08. 2021 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц. кандидат психологических наук  
Разработчики программы:  
доцент кафедры КиП  
/ Директор научной библиотеки

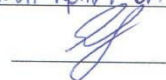
 Е.А. Никитина

 О.В. Чернышова  
 В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры КиП пр. № 1 от 31.08.2021.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02. 2022 г., на заседании кафедры КиП пр. № 1 от 31.08.2023.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № «\_» 20\_ г., на заседании кафедры \_\_\_\_\_.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № «\_» 20\_ г., на заседании кафедры \_\_\_\_\_.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

## **Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование целостного представления о психологических основах деловой коммуникации, а также повышение общей психологической культуры как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения учебной дисциплины являются: ознакомление с историей психологии деловых коммуникаций; формирование практических навыков ведения деловых переговоров; повышение коммуникативной компетентности; развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение выработать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции)).

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.1 – определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<p><b>Знать:</b> социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели.</p> <p><b>Уметь:</b> определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели</p>
		УК 3.2 - при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	<p><b>Знать:</b> методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.</p> <p><b>Уметь:</b> реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>
		УК-3.3 - анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	<p><b>Знать:</b> возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		УК-3.4 - осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.5 - соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 - выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и	<b>Знать:</b> стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <b>Уметь:</b> выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		язык жестов к ситуациям взаимодействия	<b>Владеть:</b> способностью выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
		УК-4.2 - выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.
		УК-4.3 - ведет деловую переписку на	<b>Знать:</b> методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с



<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b> способностью вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
ОПК-4	способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	ОПК-4.1 - определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия
		ОПК-4.2 - использует	<b>Знать:</b> технологии разрешения межличностных, корпоративных и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений	социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Уметь:</b> использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Владеть:</b> способностью использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений
		ОПК-4.3 - выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта	<b>Знать:</b> методы и способы установления социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b> выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Владеть:</b> способностью выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.
ОПК-5	способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующим и сторонами	ОПК-5.1 - применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации	<b>Знать:</b> основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. <b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. <b>Владеть:</b> способностью применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		ОПК-5.2 - выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач	<b>Знать:</b> инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Уметь:</b> выбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Владеть:</b> способностьювыбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.
		ОПК-5.3 - содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> методывыработки альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на**

**контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы(з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	91,15
в том числе:	
лекции	54
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	16,85
Контроль (подготовка к экзамену)	36
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций. Научная работа отечественных и зарубежных ученых: Г. Н. Соколовой, Н. Я. Данилевского, Г. М. Кочетова, Л. Н. Когана, И. М. Моделя, Т. Дж. Спейнса, Н. Я. Марра.
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	Значение методологических проблем в современной науке. Специфика научного исследования в психологии деловых коммуникаций. Проблема качества психологической информации. Общая характеристика методов психологии деловых коммуникаций.
3	Деловая коммуникация.	Деловая коммуникация. Структура общения, его функции. Коммуникативная сторона общения. Искажение информации в процессе общения.
4	Особенности межличностных отношений.	Основные понятия. Научные концепции и теории. Динамика и механизмы развития межличностных отношений, его

		половые и возрастные особенности. Межличностная совместимость.
5	Общение как социально-психологический феномен.	Сущность и особенности общения, его основные функции, виды и уровни. Механизмы, особенности и проблемы межличностного восприятия.
6	Общение как коммуникация	Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление. Общение по «горизонтали» и по «вертикали». Правила рефлексивного и нерефлексивного слушания.
7	Общение как взаимодействие	Необходимость правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции в процессе межличностного взаимодействия. Основные способы психологического воздействия и условия их эффективности.
8	Основы делового общения.	Основные формы делового общения. Деловая беседа. Организация и проведение деловых переговоров, совещаний, конференций. Тактика и поведения при переговорах. Создание благоприятного социально-психологического климата во время переговоров. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. Критерии успеха проведения переговоров
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций. Требования к оформлению деловой документации.
10	Системы документации и культура оформления документов	Системы документации и культура оформления документов. Правила письменной коммуникации. Особенности оформления деловых писем, соглашений, договоров.
11	Особенности устной коммуникации.	Особенности устной коммуникации. Вербальное и невербальное общение. Способы эффективного общения. История ораторского искусства. Особенности общения лектора с аудиторией. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы. Композиционное построение речи. Поведение в ходе выступления. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений.
12	Этикет деловой коммуникации.	Универсальные этические нормы и психологические принципы профессионального общения. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.
13	Общение с иностранными партнерами.	Общение с иностранными партнерами. Особенности национальных традиции и обычаев. Эффективное взаимодействие с партнерами.
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	Личность как субъект деловых коммуникаций. Структура личности. Развитие личности. Я-концепция. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа. Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа. Этикетные и стратегические модели

		поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения. Структура имиджсоставляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия
16	Общение в деловом конфликте	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Типы поведения личности в конфликте. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия.
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Правила избегания конфликтных ситуаций. Управление конфликтным общением людей.
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	Современные инновационные формы деловой коммуникации. Особенности трех современных форм инновационных коммуникаций: кооперационная, субъектная и кризисная

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра).	Компетенции
		Лек, час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	2	-	1	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	БТЗ 1. С.3.1 1 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2	-	2	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	БТЗ 2. С.3.2 2 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
3	Деловая коммуникация.	2	-	3	У-1, У-2, У-6, МУ-1	БТЗ С.3.3 3 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

4	Особенности межличностных отношений.	2	-	4	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	БТЗ 4. С.3.4 4 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
5	Общение как социально-психологический феномен.	2	-	5	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	БТЗ 5. С.3.5 5 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
6	Общение как коммуникация	2	-	6	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	БТЗ 6. С.3.6 6 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
7	Общение как взаимодействие	2	-	7	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1, МУ-2	БТЗ 7. С.3.7 7 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
8	Основы делового общения.	2	-	8	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	БТЗ 8. С.3.8 8 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	2	-	9	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, У-12, МУ-1	БТЗ 9. С.3.9 9 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
10	Системы документации и культура оформления документов	2	-	10	У-1, У-2, У-6, МУ-1	БТЗ 10. С.3.9 10 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
11	Особенности устной коммуникации.	2	-	11	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	БТЗ 11. С.3.11 11 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
12	Этикет деловой коммуникации.	2	-	12	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	БТЗ 12. С.3.12 12 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

13	Общение с иностранными партнерами.	2	-	13	У-1, У-2, У-6, МУ-1	БТЗ 13. С.3.13 13 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	2	-	14	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	БТЗ 14. С.3.14 14 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	2	-	15	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	БТЗ 15. С.3.15 15 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
16	Общение в деловом конфликте	2	-	16	У-1, У-2, У-6, МУ-1	БТЗ 16. С.3.16 16 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	2	-	17	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Р. 17 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	2	-	18	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Коллоквиум 18 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

БТЗ - банк вопросов и заданий в тестовой форме, С.З. – ситуационная задача, Р- реферат.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	2
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2
3	Деловая коммуникация.	2
4	Особенности межличностных отношений.	2
5	Общение как социально-психологический феномен.	2
6	Общение как коммуникация	2
7	Общение как взаимодействие	2
8	Основы делового общения.	2



9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	2
10	Системы документации и культура оформления документов	4
11	Особенности устной коммуникации.	4
12	Этикет деловой коммуникации.	4
13	Общение с иностранными партнерами.	4
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	4
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	4
16	Общение в деловом конфликте	4
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	4
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	4
	Итого:	54

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	1 неделя	1
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2 неделя	1
3	Деловая коммуникация.	3 неделя	1
4	Особенности межличностных отношений.	4 неделя	1
5	Общение как социально-психологический феномен.	5 неделя	1
6	Общение как коммуникация	6 неделя	1
7	Общение как взаимодействие	7 неделя	1
8	Основы делового общения.	8 неделя	1
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	9 неделя	1
10	Системы документации и культура оформления документов	10 неделя	1
11	Особенности устной коммуникации.	11-12 недели	1
12	Этикет деловой коммуникации.	13-14 недели	1
13	Общение с иностранными партнерами.	15 неделя	1
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	16 неделя	1
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	17 неделя	1

16	Общение в деловом конфликте	18 неделя	1,85
Итого:			16,85

## **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
  - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
  - заданий для самостоятельной работы;
  - вопросов к экзамену;
  - темы рефератов;
  - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи со специалистами профильных организаций.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	Лекция-визуализация	2
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	Лекция с разбором конкретных ситуаций	2
3	Деловая коммуникация.	Лекция - дискуссия	2
4	Особенности межличностных отношений.	Лекция с разбором конкретных ситуаций	2
5	Общение как социально-психологический феномен.	Метод анализа конкретных ситуаций	2
6	Общение как коммуникация	Метод анализа конкретных ситуаций	2
7	Общение как взаимодействие	Решение ситуативных задач	2
8	Основы делового общения.	Тренинг общения	2
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Решение ситуативных задач	2
Итого:			18

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и конфликтологический научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также

примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Социальная психология. Деловые коммуникации. Профессиональная этика конфликтолога	Управление персоналом. Психология управления. Основы коучинга и консалтинга. Основы бизнес-тренинга. Переговоры в социально-трудовой сфере. Особенности ведения различных видов переговоров. Учебно-ознакомительная практика.	Тренинг переговоров. Тренинг поведения в конфликте. Тренинг коммуникации. Производственная практика в профильных организациях.
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в	Иностранный язык. Профессиональная этика конфликтолога. Основы подготовки	Психология управления. Роль процедур в переговорах: протокол и этикет. Управление персоналом.	Тренинг переговоров. Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR). Тренинг поведения в

устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	и проведения переговорного процесса. Деловые коммуникации	Деловой иностранный язык. Основы коучинга и консалтинга. Основы бизнес-тренинга. Переговоры в социально-трудовой сфере. Особенности ведения различных видов переговоров. Учебно-ознакомительная практика. Учебная проектно-технологическая практика. Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	конflikте. Тренинг коммуникации Организационное и конфликтологическое консультирование. Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов. Производственная практика в профильных организациях. Производственная преддипломная практика
ОПК-4 - способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	Общая конфликтология		
	Социальная психология. Деловые коммуникации. Профессиональная этика конфликтолога	Возрастная конфликтология. Технологии урегулирования конфликтов. Межкультурное взаимодействие в современном мире. Психология агрессии. Учебно-ознакомительная практика.	
ОПК-5- способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	Деловые коммуникации. Профессиональная этика конфликтолога. Основы подготовки и проведения переговорного процесса.	Технологии урегулирования конфликтов. Учебно-ознакомительная практика.	

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенции (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)

	достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной)			
1	2	3	4	5
УК-3 / начальный	УК 3.1 – определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> основные социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять основные социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> все социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять все социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять все социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК 3.2 - при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	<b>Знать:</b> основные методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов	<b>Знать:</b> методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды. <b>Уметь:</b> реализовать	<b>Знать:</b> все методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.

		<p>команды.  <b>Уметь:</b>реализовывать свою основную роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою основную роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.</p>	<p>ывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>	<p><b>Уметь:</b>реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>
	<p>УК-3.3 - анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>	<p><b>Знать:</b> основные возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать основные возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> спосо</p>	<p><b>Знать:</b> возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> способностью анализировать возможные последствия</p>	<p><b>Знать:</b> все возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать все возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> способностью анализировать все возможные последствия</p>

		<p>бностью анализировать основные возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата</p>	<p>личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата</p>	<p>личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата</p>
	<p>УК-3.4 - осуществляете обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оцениваете идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p>	<p><b>Знать:</b> основные методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен основной информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен основной информацией, знаниями и опытом с членами команды,</p>	<p><b>Знать:</b> методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения</p>	<p><b>Знать:</b> все методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен всей информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен всей информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для</p>



		оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели	поставленной цели	достижения поставленной цели
	УК-3.5 - соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> основные нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности и за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать основные установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> все нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать все установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать все установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат
УК-4 / начальный	УК-4.1 - выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости	<b>Знать:</b> основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на	<b>Знать:</b> различные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на практикеразличн	<b>Знать:</b> все стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на практике все стили делового

	<p>от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>практические основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Владеть:</b> способностью использовать на практике основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>	<p>ые стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Владеть:</b> способностью использовать на практике различные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>	<p>общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Владеть:</b> способностью использовать на практике все стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>
	<p>УК-4.2 - выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p><b>Знать:</b> основные методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод основных профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод основных профессиональных деловых</p>	<p><b>Знать:</b> методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного</p>	<p><b>Знать:</b> все методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод всех профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод всех профессиональных деловых текстов с иностранного</p>

		<p>текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.</p>	<p>й язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p>й язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>
	<p>УК-4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>	<p><b>Знать:</b>основные методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести основную деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести основную деловую переписку на государственном</p>	<p><b>Знать:</b>методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики</p>	<p><b>Знать:</b>все методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести всю деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести всю деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом</p>

		м языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
ОПК-4 / начальный	ОПК-4.1 - определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> основные технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять основные технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять основные технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в	<b>Знать:</b> технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и

		соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия		ситуацией взаимодействия
	ОПК-4.2 - использует технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений	<p><b>Знать:</b>основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Уметь:</b>использовать основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Владеть:</b>способностью использовать основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений</p>	<p><b>Знать:</b>технологии и разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Уметь:</b>использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Владеть:</b>способностью использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений</p>	<p><b>Знать:</b>все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Уметь:</b>использовать все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений.</p> <p><b>Владеть:</b>способностью использовать все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений</p>
	ОПК-4.3 - выстраивает социально-	<p><b>Знать:</b>основные методы и способы</p>	<p><b>Знать:</b>методы и способы установления соц</p>	<p><b>Знать:</b>все методы и способы установления соц</p>

	<p>партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта</p>	<p>установления социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Уметь:</b>выстраивать основные социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Владеть:</b>способностью выстраивать основные социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>	<p>иально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Уметь:</b>выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Владеть:</b>способностью выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>	<p>иально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Уметь:</b>выстраивать все социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.  <b>Владеть:</b>способностью выстраивать все социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>
<p>ОПК-5 / начальный</p>	<p>ОПК-5.1 - применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации</p>	<p><b>Знать:</b>основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Уметь:</b>применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Владеть:</b>способностью приме</p>	<p><b>Знать:</b> правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Уметь:</b>применять правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Владеть:</b>способностью применять правила и принципы</p>	<p><b>Знать:</b>все правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Уметь:</b>применять все правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.  <b>Владеть:</b>способностью применять все правила и</p>

		<p>нять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p>	<p>ведения переговорного процесса и медиации.</p>	<p>принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p>
	<p>ОПК-5.2 - выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач</p>	<p><b>Знать:</b>основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Уметь:</b>выбирать и использовать основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Владеть:</b>способностью выбирать и использовать основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>	<p><b>Знать:</b>инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в поставленных задачах. <b>Уметь:</b>выбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в поставленных задачах. <b>Владеть:</b>способностью выбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в поставленных задачах.</p>	<p><b>Знать:</b>весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Уметь:</b>выбирать и использовать весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Владеть:</b>способностью выбирать и использовать весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>

	ОПК-5.3 - содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> основные методывыработкии альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке основных альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке основных альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> методывыработкии альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> все методывыработкии альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке всех альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке всех альтернативных и жизнеспособных решений
--	---	---	--	--

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №1, СРС	БТЗ	№ 1-15	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 1	
2.	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №2, СРС	БТЗ	№ 16-30	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 2	



3	Деловая коммуникация.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №3, СРС	БТЗ	№ 31-45	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 3	
4	Особенности межличностных отношений	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №4, СРС	Тестовые задания	№ 46-60	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 4	
5	Общение как социально-психологический феномен.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №5, СРС	БТЗ	№ 61-75	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 5	
6	Общение как коммуникация	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №6, СРС	БТЗ	№ 76-90	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 6	
7	Общение как взаимодействие	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №7, СРС	БТЗ	№ 91-105	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 7	
8	Основы делового общения.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №8, СРС	БТЗ	№ 106-120	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 8	
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №9, СРС	БТЗ	№ 121-135	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 9	
10	Системы документации и культура оформления документов	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 10, СРС	Задание для деловой игры	№ 1	Согласно табл. 7.2
11	Особенности устной коммуникации.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 11, СРС	Тестовые задания	№ 136-150	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 10	

12	Этикет деловой коммуникации	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 12, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 11	
13	Общение с иностранными партнерами.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 13, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 11	
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 14, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 11	
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 15, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 11	
16	Общение в деловом конфликте	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 16, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 11	
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 17, СРС	Темы рефератов	№1- 48	Согласно табл. 7.2
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 18, СРС	Вопросы для коллоквиума	№ 1-57	Согласно табл. 7.2

БТЗ - банк вопросов и заданий в тестовой форме

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля успеваемости

Примеры тестовых заданий:

Тема № 4 «Общение как социально-психологический феномен»

**1. Социальная психология - ...**

1. отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

2. особенность внимания.

3. особенность памяти.

## **2. Адаптация -...**

1. приспособление строения и функций организма, его органов и клеток к условиям среды.

2. особенность характера.

3. особенность темперамента

## **3. Социальная адаптация-...**

1. это постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; это результат этого процесса.

2. неумение общаться с людьми.

3. эмоции, чувства.

## **4. Общение-...**

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

2. профессиональная деятельность.

3. неумение разговаривать с людьми.

## **5. Структура общения: ...**

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.

2. память, мышление.

3. восприятие, внимание.

### **Темы рефератов по теме № 4 «Общение как социально-психологический феномен»**

1. Общение. Межличностные отношения.

2. Социальное взаимодействие в команде.

3. Коммуникационные технологии при устном и письменном общении.

4. Развитие лидерских качеств.

5. Социализация личности.

6. Нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат.

7. Самоорганизация и саморазвитие личности.

8. Особенности личностного и профессионального саморазвития.

9. Эффективные способы планирования времени при выполнении профессиональных задач и проектов.

### **Пример вопросов для коллоквиума по теме № 3 «Деловая коммуникация».**

1. Особенности деловой коммуникации.

2. Структура общения, его функции.

3. Коммуникативная сторона общения.

4. Искажение информации в процессе общения.

## **Ситуационная задача**

Представьте, что вы работаете конфликтологом в администрации Курской области. В вашем отделе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время

кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным? Определите акцентуацию характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

#### Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы из задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно - ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

## Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

### 1. Задание в закрытой форме:

Валидность – это...:

- А) способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;
- Б) устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики;
- В) пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена.

### 2. Задание в открытой форме:

Убеждение – это .....

### 3. Задание на установление правильной последовательности.

Установите последовательность:

Творчество – \_\_\_\_\_, результатом которой является создание \_\_\_\_\_ материальных и духовных ценностей. Оно предполагает наличие у личности \_\_\_\_\_, мотивов, знаний и умений, благодаря которым создается продукт, отличающийся новизной, оригинальностью, уникальностью.

А. новых.

Б. деятельность.

В. способностей.

### 4. Задание на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология –	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

1 - ....

2 - ....

3 - ....

4 - ....

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы участвуете в проведении научно - практической конференции. Ваш начальник поручил Вам подготовить доклад «Методы и способы развития коммуникативных способностей». Напишите конспект доклада. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение этой проблемы? Какие существуют практические психологические рекомендации для развития коммуникативных

способностей? Приведите примеры развития коммуникативных способностей у выдающихся социологов, психологов.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 Обально-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие №1. БТЗ и ситуационная задача.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие №2. БТЗ и ситуационная задача.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие №3. БТЗ и ситуационная задача.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	5	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие №4. БТЗ и ситуационная задача.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача	3	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена



БТЗ и ситуационная задача		форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.		Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 15 . БТЗ и ситуационная задача	1	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 16 . БТЗ и ситуационная задача	1	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 17. Реферат	1	Неудовлетворительное выполнение реферата	2	Отличное выполнение реферата и его успешная защита
Практическое занятие № 18. Коллоквиум.	1	Неудовлетворительные ответы на вопросы коллоквиума	2	Отличные, полные ответы на вопросы коллоквиума
СРС	1	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов более 50%
Итого:	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого:	24		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно - ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

**8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**



## 8.1 Основная учебная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 315 с. - Текст : непосредственный.
2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения 22.10.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.
3. Гуревич П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130> (дата обращения 15.11.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.
4. Гуревич, П. С. Психология и педагогика : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117117>. - Текст: электронный.
5. Козьяков, Р. В. Психология и педагогика : учебник / Р. В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - Ч. 2. Педагогика. - 727 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=214209> (дата обращения: 19.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

6. Абрамова, Г. С. Практическая психология : учебник / Г. С. Абрамова. - М. : Академический проект, 2003. - 496 с. - Текст : непосредственный.
7. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с. - Текст : непосредственный.
8. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. - Текст : непосредственный.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. - Текст : непосредственный.
10. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. - Текст : электронный.
11. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Юнити, 2015. - 287 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата

обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

12. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ.ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

13. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратников ; ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил., схемы. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (дата обращения 11.05.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Деловые коммуникации: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. О.В. Чернышова. – Курск, 2021. - 49 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах

Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая психология

В учебно-образовательном процессе используются плакаты, которые находятся на кафедре коммуникологии и психологии:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный».
2. Основные этапы психолого-педагогического исследования.
3. Основные направления развития западной конфликтологии.
4. Функции трудовых конфликтов.
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта.

6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву).
7. Конфликтная ситуация.
8. Отрасли психологии.
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу.
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

#### **Перечень информационных технологий**

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРП»
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

#### **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки рефератов, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий осуществляется текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях. Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия. При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows. Антивирус Касперского (или ESETNOD).

## **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера ФлешPanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color.

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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 опорно-двигательного 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).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики  
и межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты  
и управление персоналом»  
(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения очно-заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)




Курск – 2021



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от ...25.06. 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1. .....31.08. 2021 г.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц. кандидат психологических наук  
Разработчики программы:  
доцент кафедры КиП  
Директор научной библиотеки

 Е.А. Никитина  
 О.В. Чернышова  
 В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры КиП пр. № 1 от 31.08.2021 г.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «23» 08 2021 г., на заседании кафедры КиП пр. № 1 от 31 августа 2021 г.  
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол №    «  »    20   г., на заседании кафедры     
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол №    «  »    20   г., на заседании кафедры     
Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование целостного представления о психологических основах деловой коммуникации, а также повышение общей психологической культуры как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста.

## **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения учебной дисциплины являются: ознакомление с историей психологии деловых коммуникаций; формирование практических навыков ведения деловых переговоров; повышение коммуникативной компетентности; развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров; воспитание этической культуры и привитие деловых качеств; развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения деловых целей, умение выработать стратегию сотрудничества и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели, планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды, пользоваться методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса, обладать навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия питания, использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся, проводить консультации по этим вопросам на основе наблюдения за освоением обучающимися профессиональной компетенции (для преподавания учебного курса, дисциплины (модуля), ориентированного на освоение квалификации (профессиональной компетенции)).

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.1 – определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<p><b>Знать:</b> социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели.</p> <p><b>Уметь:</b> определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели</p>
		УК 3.2 - при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	<p><b>Знать:</b> методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.</p> <p><b>Уметь:</b> реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>
		УК-3.3 - анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	<p><b>Знать:</b> возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		УК-3.4 - осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.5 - соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 - выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и	<b>Знать:</b> стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <b>Уметь:</b> выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		язык жестов к ситуациям взаимодействия	<b>Владеть:</b> способностью выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
		УК-4.2 - выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.
		УК-4.3 - ведет деловую переписку на	<b>Знать:</b> методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b> способностью вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
ОПК-4	способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	ОПК-4.1 - определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия
		ОПК-4.2 - использует	<b>Знать:</b> технологии разрешения межличностных, корпоративных и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений	социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Уметь:</b> использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Владеть:</b> способностью использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений
		ОПК-4.3 - выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта	<b>Знать:</b> методы и способы установления социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b> выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Владеть:</b> способностью выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.
ОПК-5	способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующим и сторонами	ОПК-5.1 - применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации	<b>Знать:</b> основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. <b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации. <b>Владеть:</b> способностью применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции и</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		ОПК-5.2 - выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач	<b>Знать:</b> инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Уметь:</b> выбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач. <b>Владеть:</b> способностьювыбирать и использовать инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.
		ОПК-5.3 - содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> методывыработки альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на**



**контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы(з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	71,15
в том числе:	
лекции	28
лабораторные занятия	0
практические занятия	42
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	45,85
Контроль (подготовка к экзамену)	27
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций. Научная работа отечественных и зарубежных ученых: Г. Н. Соколовой, Н. Я. Данилевского, Г. М. Кочетова, Л. Н. Когана, И. М. Моделя, Т. Дж. Спейнса, Н. Я. Марра.
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	Значение методологических проблем в современной науке. Специфика научного исследования в психологии деловых коммуникаций. Проблема качества психологической информации. Общая характеристика методов психологии деловых коммуникаций.
3	Деловая коммуникация.	Деловая коммуникация. Структура общения, его функции. Коммуникативная сторона общения. Искажение информации в процессе общения.
4	Особенности	Основные понятия. Научные концепции и теории. Динамика и

	межличностных отношений.	механизмы развития межличностных отношений, его половые и возрастные особенности. Межличностная совместимость.
5	Общение как социально-психологический феномен.	Сущность и особенности общения, его основные функции, виды и уровни. Механизмы, особенности и проблемы межличностного восприятия.
6	Общение как коммуникация	Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление. Общение по «горизонтали» и по «вертикали». Правила рефлексивного и нерефлексивного слушания.
7	Общение как взаимодействие	Необходимость правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции в процессе межличностного взаимодействия. Основные способы психологического воздействия и условия их эффективности.
8	Основы делового общения.	Основные формы делового общения. Деловая беседа. Организация и проведение деловых переговоров, совещаний, конференций. Тактика и поведения при переговорах. Создание благоприятного социально-психологического климата во время переговоров. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. Критерии успеха проведения переговоров
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций. Требования к оформлению деловой документации.
10	Системы документации и культура оформления документов	Системы документации и культура оформления документов. Правила письменной коммуникации. Особенности оформления деловых писем, соглашений, договоров.
11	Особенности устной коммуникации.	Особенности устной коммуникации. Вербальное и невербальное общение. Способы эффективного общения. История ораторского искусства. Особенности общения лектора с аудиторией. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы. Композиционное построение речи. Поведение в ходе выступления. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений.
12	Этикет деловой коммуникации.	Универсальные этические нормы и психологические принципы профессионального общения. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.
13	Общение с иностранными партнерами.	Общение с иностранными партнерами. Особенности национальных традиции и обычаев. Эффективное взаимодействие с партнерами.

14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	Личность как субъект деловых коммуникаций. Структура личности. Развитие личности. Я-концепция. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа. Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа. Этикетные и стратегические модели поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения. Структура имиджсоставляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия
16	Общение в деловом конфликте	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Типы поведения личности в конфликте. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия.
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Правила избегания конфликтных ситуаций. Управление конфликтным общением людей.
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	Современные инновационные формы деловой коммуникации. Особенности трех современных форм инновационных коммуникаций: кооперационная, субъектная и кризисная

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра).	Компетенции
		Лек, час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	2	-	1	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т.3. 1. С.3.1 1 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2	-	2	У-1, У-2, У-4, У-6, МУ-1	Т.3. 2. С.3.2 2 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
3	Деловая коммуникация.	2	-	3	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Т.3.3. С.3.3 3 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

4	Особенности межличностных отношений.	2	-	4	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Т.3.4. С.3.4 4 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
5	Общение как социально-психологический феномен.	2	-	5	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	Т.3.5. С.3.5 5 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
6	Общение как коммуникация	2	-	6	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	Т.3.6. С.3.6 6 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
7	Общение как взаимодействие	2	-	7	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1, МУ-2	Т.3.7. С.3.7 7 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
8	Основы делового общения.	2	-	8	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, МУ-1	Т.3.8. С.3.8 8 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	2	-	9	У-1, У-2, У-3, У-7, У-10, У-11, У-12, МУ-1	Т.3.9. С.3.9 9 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
10	Системы документации и культура оформления документов	2	-	10	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Т.3.9. С.3.9 10 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
11	Особенности устной коммуникации.	1	-	11	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Т.3.11. С.3.11 11 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
12	Этикет деловой коммуникации.	1	-	12	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	Т.3.12. С.3.12 12 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
13	Общение с иностранными партнерами.	1	-	13	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Т.3.13. С.3.13 13 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	1	-	14	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Т.3.14. С.3.14 14 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	1	-	15	У-1, У-2, У-3, У-10, МУ-1	Т.3.15. С.3.15 15 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
16	Общение в деловом конфликте	1	-	16	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Т.3.16. С.3.16 16 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	1	-	17	У-1, У-2, У-5, У-8, У-9, У-12, МУ-1	Р. 17 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	1	-	18	У-1, У-2, У-6, МУ-1	Коллоквиум 18 неделя	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5

Т.3- тестовое задание, С.3. – ситуационная задача, Р- реферат.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	2
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2
3	Деловая коммуникация.	2
4	Особенности межличностных отношений.	2
5	Общение как социально-психологический феномен.	2
6	Общение как коммуникация	2
7	Общение как взаимодействие	2
8	Основы делового общения.	2
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	2
10	Системы документации и культура оформления документов	2
11	Особенности устной коммуникации.	2
12	Этикет деловой коммуникации.	2
13	Общение с иностранными партнерами.	2
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	2
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	2
16	Общение в деловом конфликте	4
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	4
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	4
	Итого:	42

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы психологии деловых	1 неделя	2

	коммуникаций.		
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	2 неделя	2
3	Деловая коммуникация.	3 неделя	2
4	Особенности межличностных отношений.	4 неделя	2
5	Общение как социально-психологический феномен.	5 неделя	2
6	Общение как коммуникация	6 неделя	2
7	Общение как взаимодействие	7 неделя	2
8	Основы делового общения.	8 неделя	2
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	9 неделя	2
10	Системы документации и культура оформления документов	10 неделя	2
11	Особенности устной коммуникации.	11 недели	2
12	Этикет деловой коммуникации.	12 недели	2
13	Общение с иностранными партнерами.	13 недели	2
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	14 недели	4
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	15 неделя	4
16	Общение в деловом конфликте	16 неделя	4
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	17 неделя	4
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	18 неделя	3,85
Итого:			45,85

## **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-

методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- вопросов к экзамену;

- темы рефератов;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных компетенций обучающихся. В рамках дисциплины предусмотрены встречи со специалистами профильных организаций.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	Лекция-визуализация	2
2	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	Лекция с разбором конкретных ситуаций	2
3	Деловая коммуникация.	Решение ситуативных задач	2
	Итого:		6

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и конфликтологический научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины

способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3 - способен осуществлять социальное	Социальная психология. Деловые	Управление персоналом. Психология управления. Основы коучинга и	Тренинг переговоров. Тренинг поведения в



взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	коммуникации. Профессиональная этика конфликтолога	консалтинга. Основы бизнес-тренинга. Переговоры в социально-трудовой сфере. Особенности ведения различных видов переговоров. Учебно-ознакомительная практика.	конflikте. Тренинг коммуникации. Производственная практика в профильных организациях.
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык. Профессиональная этика конфликтолога. Основы подготовки и проведения переговорного процесса. Деловые коммуникации	Психология управления. Роль процедур в переговорах: протокол и этикет. Управление персоналом. Деловой иностранный язык. Основы коучинга и консалтинга. Основы бизнес-тренинга. Переговоры в социально-трудовой сфере. Особенности ведения различных видов переговоров. Учебно-ознакомительная практика. Учебная проектно-технологическая практика. Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	Тренинг переговоров. Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR). Тренинг поведения в конфликте. Тренинг коммуникации Организационное и конфликтологическое консультирование. Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов. Производственная практика в профильных организациях. Производственная преддипломная практика
ОПК-4 - способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	Общая конфликтология		
ОПК-5- способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	Деловые коммуникации. Профессиональная этика конфликтолога. Основы подготовки и проведения переговорного процесса.	Технологии урегулирования конфликтов. Учебно-ознакомительная практика.	

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворитель- но»)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / начальный	УК 3.1 – определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> основные социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять основные социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять основные социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> все социальные роли в команде, основы стратегии сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> определять все социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества и достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью определять все социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК 3.2 - при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения	<b>Знать:</b> основные методы и способы реализации своей роли в команде с учетом	<b>Знать:</b> методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов,	<b>Знать:</b> все методы и способы реализации своей роли в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех

	<p>других членов команды</p>	<p>интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Уметь:</b> реализовывать свою основную роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою основную роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>	<p>особенностей поведения всех членов команды.  <b>Уметь:</b> реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>	<p>членов команды.  <b>Уметь:</b> реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды.  <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде с учетом интересов, особенностей поведения всех членов команды</p>
	<p>УК-3.3 - анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>	<p><b>Знать:</b> основные возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать основные возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> способностью анализировать основные</p>	<p><b>Знать:</b> возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> способностью анализировать</p>	<p><b>Знать:</b> все возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих действий для достижения заданного результата.  <b>Уметь:</b> анализировать все возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата.  <b>Владеть:</b> способностью анализировать все возможные последствия личных действий и поступков,</p>

		возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата	ировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата	планировать свои действия для достижения заданного результата
	УК-3.4 - осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> основные методы и способыобмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен основнойинформацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностьюосуществлять обмен основнойинформацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для	<b>Знать:</b> методы и способыобмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностьюосуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для	<b>Знать:</b> все методы и способыобмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен всей информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностьюосуществлять обмен всей информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели

		достижения поставленной цели	поставленной цели	
	УК-3.5 - соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> основные нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать основные установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать основные установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности и за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> все нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать все установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> способностью соблюдать все установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат
УК-4 / начальный	УК-4.1 - выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействию	<b>Знать:</b> основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на практике основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке.	<b>Знать:</b> различные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на практике различные стили делового общения на государственном языке РФ и	<b>Знать:</b> все стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Уметь:</b> использовать на практике все стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке. <b>Владеть:</b>

	я	<p><b>Владеть:</b> способностью и использовать на практике основные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>	<p>иностранном языке. <b>Владеть:</b> способностью и использовать на практике различные стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>	<p>способностью и использовать на практике все стили делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке</p>
	<p>УК-4.2 - выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p><b>Знать:</b> основные методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод основных профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод основных профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.</p>	<p><b>Знать:</b> методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p><b>Знать:</b> все методы перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод всех профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть:</b> способностью выполнять перевод всех профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>

	<p>УК-4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>	<p><b>Знать:</b>основные методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести основную деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести основную деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в</p>	<p><b>Знать:</b>методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>	<p><b>Знать:</b>все методы ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Уметь:</b>вести всю деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. <b>Владеть:</b>способностью вести всю деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>
--	---	--	---	---

		формате корреспонденци и	ии	
ОПК-4 / начальный	ОПК-4.1 - определяет технологии разрешения конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействи я	<b>Знать:</b> основные технологии разрешения конфликтов и конструировани я социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определя ть основные технологии разрешения конфликтов и конструировани я социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способ ностьюопределя ть основные технологии разрешения конфликтов и конструировани я социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> техноло гии разрешения конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействи я. <b>Уметь:</b> определ ять технологии разрешения конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействи я. <b>Владеть:</b> спосо бностьюопреде лять технологии разрешения конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействи я	<b>Знать:</b> все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определят ь все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способн остьюопределять все технологии разрешения конфликтов и конструирования социально- партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия
	ОПК-4.2 - использует технологии разрешения межличностны х, корпоративных и социально- трудовых	<b>Знать:</b> основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструировани	<b>Знать:</b> техноло гии разрешения межличностны х, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирован	<b>Знать:</b> все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирования



	<p>конфликтов и конструирован ия социально-партнерских отношений</p>	<p>я социально-партнерских отношений. <b>Уметь:</b>использо вать основные технол огии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструировани я социально- партнерских отношений. <b>Владеть:</b>способ ностью использо вать основные технол огии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструировани я социально- партнерских отношений</p>	<p>ия социально- партнерских отношений. <b>Уметь:</b>использ овать технологии разрешения межличностны х, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений. <b>Владеть:</b> спосо бностью исполь зовать технологии разрешения межличностны х, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирован ия социально- партнерских отношений</p>	<p>социально- партнерских отношений. <b>Уметь:</b>использов ать все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирования социально- партнерских отношений. <b>Владеть:</b>способн остью использо вать все технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально- трудовых конфликтов и конструирования социально- партнерских отношений</p>
	<p>ОПК-4.3 - выстраивает социально- партнерские отношения на основе конструктивны х способов взаимодействия и разрешения конфликта</p>	<p><b>Знать:</b>основные методы и способы установления соц иально- партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b>выстраи вать основные социал ьно-партнерские отношения на основе конструктивных</p>	<p><b>Знать:</b>методы и способы установления со циально- партнерских отношений на основе конструктивны х способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b>выстраи вать социально- партнерские отношения на основе конструктивны х способов</p>	<p><b>Знать:</b>все методы и способы установления соци ально- партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b>выстраи вать все социально- партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и</p>

		<p>способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью выстраивать основные социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>	<p>взаимодействия и разрешения конфликта.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>	<p>разрешения конфликта.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью выстраивать все социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.</p>
ОПК-5 / начальный	ОПК-5.1 - применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации	<p><b>Знать:</b> основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p>	<p><b>Знать:</b> правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p>	<p><b>Знать:</b> все правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять все правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять все правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.</p>

	<p>ОПК-5.2 - выбирает и использует инструментари й (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач</p>	<p><b>Знать:</b>основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Уметь:</b>выбирать и использовать основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Владеть:</b>способностьвыбирать и использовать основной инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>	<p><b>Знать:</b>инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Уметь:</b>выбирать и использовать инструментари й (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Владеть:</b>способностьвыбирать и использовать инструментари й (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>	<p><b>Знать:</b>весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Уметь:</b>выбирать и использовать весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.  <b>Владеть:</b>способностьвыбирать и использовать весь инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.</p>
--	---	--	---	--

	ОПК-5.3 - содействует в выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> основные методывыработки и альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке основных альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке основных альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> методывыработки альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> все методы выработки альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Уметь:</b> способствовать выработке всех альтернативных и жизнеспособных решений. <b>Владеть:</b> способностью содействовать выработке всех альтернативных и жизнеспособных решений
--	---	--	---	--

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Теоретические основы психологии деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №1, СРС	БТЗ	№ 1-15	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 1	
2.	Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие №2, СРС	БТЗ	№ 16-30	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	№ 2	
3	Деловая коммуникация.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие	БТЗ	№ 31-45	Согласно табл. 7.2

			№3, СРС	Ситуационн ая задача	№ 3	
4	Особенности межличностных отношений	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №4, СРС	БТЗ	№ 46- 60	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 4	
5	Общение как социально- психологический феномен.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №5, СРС	БТЗ	№ 61- 75	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 5	
6	Общение как коммуникация	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №6, СРС	БТЗ	№ 76- 90	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 6	
7	Общение как взаимодействие	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №7, СРС	БТЗ	№ 91- 105	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 7	
8	Основы делового общения.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №8, СРС	БТЗ	№ 106- 120	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 8	
9	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационн ое обеспечение деловых коммуникаций	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие №9, СРС	БТЗ	№ 121- 135	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 9	
10	Системы документации и культура оформления документов	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие № 10, СРС	Задание для деловой игры	№ 1	Согласно табл. 7.2
11	Особенности устной коммуникации.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо е занятие № 11, СРС	БТЗ	№ 136- 150	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 10	
12	Этикет деловой коммуникации	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическо	БТЗ	№ 151- 165	Согласно табл. 7.2

			е занятие № 12, СРС	Ситуационн ая задача	№ 11	
13	Общение с иностранными партнерами.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 13, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 11	
14	Личность как субъект деловых коммуникаций.	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 14, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 11	
15	Имидж и самопрезентация в деловом общении	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 15, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 11	
16	Общение в деловом конфликте	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 16, СРС	БТЗ	№ 151-165	Согласно табл. 7.2
				Ситуационн ая задача	№ 11	
17	Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 17, СРС	Темы рефератов	№1- 48	Согласно табл. 7.2
18	Современные инновационные формы деловой коммуникации	УК-3, УК-4, ОПК-4, ОПК-5	Лекции, практическое занятие № 18, СРС	Вопросы для коллоквиума	№ 1-57	Согласно табл. 7.2

## Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля успеваемости

### Примеры тестовых заданий:

Тема № 4 «Общение как социально-психологический феномен»

#### 1. Социальная психология - ...

1. отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.
2. особенность внимания.
3. особенность памяти.

#### 2. Адаптация -...

1. приспособление строения и функций организма, его органов и клеток к условиям среды.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента

### **3. Социальная адаптация-...**

1. это постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; это результат этого процесса.
2. неумение общаться с людьми.
3. эмоции, чувства.

### **4. Общение-...**

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
2. профессиональная деятельность.
3. неумение разговаривать с людьми.

### **5. Структура общения: ...**

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.
2. память, мышление.
3. восприятие, внимание.

Темы рефератов по теме № 4 «Общение как социально-психологический феномен»

1. Общение. Межличностные отношения.
2. Социальное взаимодействие в команде.
3. Коммуникационные технологии при устном и письменном общении.
4. Развитие лидерских качеств.
5. Социализация личности.
6. Нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат.
7. Самоорганизация и саморазвитие личности.
8. Особенности личностного и профессионального саморазвития.
9. Эффективные способы планирования времени при выполнении профессиональных задач и проектов.

Пример вопросов для коллоквиума по теме № 3 «Деловая коммуникация».

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Структура общения, его функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Искажение информации в процессе общения.

### **Ситуационная задача**

Представьте, что вы работаете конфликтологом в администрации Курской области. В вашем отделе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным? Определите акцентуацию

характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

#### Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы из задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно - ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

#### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся



1. Задание в закрытой форме:

Валидность – это...:

- А) способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;
- Б) устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики;
- В) пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена.

2. Задание в открытой форме:

Убеждение – это .....

3. Задание на установление правильной последовательности.

Установите последовательность:

Творчество – \_\_\_\_\_, результатом которой является создание \_\_\_\_\_ материальных и духовных ценностей. Оно предполагает наличие у личности \_\_\_\_\_, мотивов, знаний и умений, благодаря которым создается продукт, отличающийся новизной, оригинальностью, уникальностью.

А. новых.

Б. деятельность.

В. способностей.

4. Задание на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Когнитивная психология–	А. мозговой штурм, синектика, маевтика, индуцирование психоинтеллектуальной деятельности.
2. Фрустрация –	Б. способ группового решения проблемных задач, основанный на методе свободного ассоциирования, с целью получения максимально возможного количества новых идей и поиска правильного решения
3. Методы коллективного творчества:	В. психическое состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.
4. Мозговой штурм –	Г. научное направление, которое изучает процесс восприятия, переработки и хранения информации человеком.

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

1 -....

2 - ....

3 - ....

4 - ....

Компетентностно-ориентированная задача:

Представьте, что вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы участвуете в проведении научно - практической конференции. Ваш начальник поручил Вам подготовить доклад «Методы и способы развития коммуникативных способностей». Напишите конспект доклада. Какие отечественные и зарубежные ученые внесли вклад в изучение этой проблемы? Какие существуют практические психологические рекомендации для развития коммуникативных способностей? Приведите примеры развития коммуникативных способностей у выдающихся социологов, психологов.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 Обально-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие №1. БТЗ и ситуационная задача.	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие №2. БТЗ и ситуационная задача.	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 3. БТЗ и ситуационная задача.	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 4. Тестовое задание и ситуационная задача.	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 5.	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от



№ 15 . БТЗ и ситуационная задача		правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.		ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 16 . БТЗ и ситуационная задача	0	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 10% до 49%. Ситуационная задача не решена.	2	Доля правильных ответов на задания в тестовой форме от 85% до 100%. Ситуационная задача успешно решена
Практическое занятие № 17. Реферат	0	Неудовлетворительное выполнение реферата	2	Отличное выполнение реферата и его успешная защита
Практическое занятие № 18. Коллоквиум.	0	Неудовлетворительные ответы на вопросы коллоквиума	1	Отличные, полные ответы на вопросы коллоквиума
СРС	0	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов менее 50%	1	Выполнил задания для СРС, доля правильных ответов более 50%
Итого:	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого:	0		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентно - ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Митрошенков, Олег Александрович. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 315 с. - Текст : непосредственный.

2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения 22.10.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

3. Гуревич П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130> (дата обращения 15.11.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

4. Гуревич, П. С. Психология и педагогика : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117117>. - Текст: электронный.

5. Козьяков, Р. В. Психология и педагогика : учебник / Р. В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - Ч. 2. Педагогика. - 727 с. - URL: [ё\\_\\_0](#) (дата обращения: 19.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

## **8.2 Дополнительная учебная литература**

6. Абрамова, Г. С. Практическая психология : учебник / Г. С. Абрамова. - М. : Академический проект, 2003. - 496 с. - Текст : непосредственный.

7. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с. - Текст : непосредственный.

8. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. - Текст : непосредственный.

9. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. - Текст : непосредственный.

10. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. - Текст : электронный.

11. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Юнити, 2015. - 287 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения: 28.07.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

12. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ.ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

13. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратников ; ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил., схемы. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (дата обращения 11.05.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Деловые коммуникации: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. О.В. Чернышова. – Курск, 2021. - 49 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики

Менеджмент в России и за рубежом

Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах

Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая психология

В учебно-образовательном процессе используются плакаты, которые находятся на кафедре коммуникологии и психологии:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный».
2. Основные этапы психолого-педагогического исследования.
3. Основные направления развития западной конфликтологии.
4. Функции трудовых конфликтов.
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта.
6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву).
7. Конфликтная ситуация.
8. Отрасли психологии.

9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу.
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

#### **Перечень информационных технологий**

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

#### **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

#### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки рефератов, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий осуществляется текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях. Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия. При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.



В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows. Антивирус Касперского (или ESETNOD).

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеокамера ФлешPanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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 опорно-двигательного 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).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			