

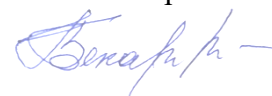
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

**КАФЕДРА «ПЕДАГОГИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И
ИНОСТРАННЫЕ ЯЗЫКИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
«Экономика и управление»
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 Психология делового общения

Направление подготовки **35.04.01 Лесное дело**

Квалификация выпускника – **магистр**

Курс обучения **1(1)**

Семестр **1(1)**

Форма обучения - **очная (заочная)**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 35.04.01 «Лесное дело», утвержденного приказом Минобрнауки России от 17 июля 2017 г. N 667 (далее – ФГОС ВО), примерной основной образовательной программы (ПООП) и рабочего учебного плана подготовки магистров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

к.ф.н., доцент  Д.Б.Кумахова

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры педагогики профессионального обучения и иностранных языков

Протокол от «22» мая 2025 г. №11

Заведующий кафедрой

к.ф.н., доцент  Э.С.Лоова


Одобрено методической комиссией факультета экономики и управления

Протокол от «23» мая 2025 г. № 9

Председатель МК факультета экономики и управления

к.э.н., доцент  Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки;
- ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения;
- приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;
- овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-4 ук-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.	Знать: основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы, социальной психологии групп Уметь: предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий. Владеть: навыками взаимодействия с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом
		ИД-5 ук-3. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды. Организует обсуждение разных идей и мнений	Знать: особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели Уметь: планировать командную работу, распределяя поручения и делегируя полномочия членам команды. Владеть: навыками организации обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-2 ук-5. Владеет навыками создания не дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Знать: природу и динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни. Уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. Владеть: навыками недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-6	Способен осуществлять педагогическую деятельность, повышение квалификации в	ИД-3 ПК-6. Умеет проводить тренинг сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Знать: структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины (модули) лесного и лесопаркового профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам Уметь: проводить тренинг сотрудников по

	организациях, осуществляющих профессиональное обучение и образование		инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве Владеть: навыками проведения тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве
--	--	--	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология делового общения» входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 35.04.01 «Лесное дело».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	1	1
	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа, з.е./час, в том числе (час):	1,02/37	0,27/10
лекции	16(4)*	4(2)*
практические занятия	16(4)*	4(2)*
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
промежуточная аттестация:	1	1
зачет		
2. Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	0,97/35	1,72/62
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	25	57
реферат	5	-
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
Общая трудоемкость з. е./час.	2/72	2/72

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работа
	Лекции	Практ. занятия	Самост. изуч. отд. тем
1. Деловое общение как социально-психологическая категория	2	2	4
2. Психическая структура личности и практика делового общения	2	2	4
3. Коммуникативная сторона общения	2	2(2)*	4
4. Перцептивная сторона общения	2(2)*	2	2
5. Интерактивная сторона общения	2	2(2)*	3
6. Невербальная коммуникация	2(2)*	2	2
7. Виды и формы делового общения	2	2	2
8. Психологические аспекты переговорного процесса	1	1	2

9. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	1	1	2
Итого по дисциплине	16(4)*	16(4)*	25

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работа
	Лекции	Практ. занятия	Самост. изуч. отд. тем
1. Деловое общение как социально-психологическая категория	0,5	0,5	6
2. Психическая структура личности и практика делового общения	0,5	0,5	6
3. Коммуникативная сторона общения	0,5	0,5(0,5)*	6
4. Перцептивная сторона общения	0,5(0,5)*	0,5(0,5)*	6
5. Интерактивная сторона общения	0,5(0,5)*	0,5	6
6. Невербальная коммуникация	0,5(0,5)*	0,5(0,5)*	6
7. Виды и формы делового общения	0,5(0,5)*	0,5(0,5)*	8
8. Психологические аспекты переговорного процесса	0,25	0,25	6
9. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	0,25	0,25	7
Итого по дисциплине	4(2)*	4(2)*	57

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.3.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер и тема лекции Содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Деловое общение как социально-психологическая категория	ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Деловое общение как социально-психологическая категория» Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Уровни общения. Функции общения	2	0,5
2.	Психическая структура личности и практика делового общения	ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Психическая структура личности и практика делового общения» Многомерность личности делового партнера. Структура личности по З.Фрейду. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности.	2	0,5

3.	Коммуникативная сторона общения	<p>ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Коммуникативная сторона общения»</p> <p>Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации.</p>	2	0,5
4.	Перцептивная сторона общения	<p>ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Перцептивная сторона общения»</p> <p>Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого». Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия:</p>	2(2)*	0,5 (0,5)*
5.	Интерактивная сторона общения	<p>ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Интерактивная сторона общения»</p> <p>Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в общении. Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция.</p>	2	0,5 (0,5)*
6.	Невербальная коммуникация	<p>ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Невербальная коммуникация»</p> <p>Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении.</p>	2(2)*	0,5 (0,5)*
7.	Виды и формы делового общения	<p>ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Виды и формы делового общения»</p> <p>Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения.</p>	2	0,5 (0,5)*
8.	Психологические аспекты переговорного процесса	<p>ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Психологические аспекты переговорного процесса»</p> <p>Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: этический,</p>	1	0,25

		аналитико-агрессивный, общительный и гибко-агрессивный. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Этапы проведения переговоров:		
9.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Конфликты и способы их предупреждения и разрешения» Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии	1	0,25
Итого:			16(4)*	4(2)*

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплин	Содержание практических занятий	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Деловое общение как социально-психологическая категория	Практ. зан. №1. Роль общения в современной жизни. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные и невербальные средства общения. Задачи и функции общения.	2	0,5
2.	Психическая структура личности и практика делового общения	Практ. зан. №2. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.	2	0,5
3.	Коммуникативная сторона общения	Практ. зан. №3. Коммуникативные барьеры. Прошлый опыт. Селективное восприятие. Ценностные суждения. Достоверность источника. Семантические проблемы. Внутригрупповой язык. Различия в статусе. Поведение на дистанции. Недостаток времени. Коммуникативная перегрузка. Улучшение общения в организации.	2(2)*	0,5 (0,5)*

4.	Перцептивная сторона общения	Практ. зан. №4. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении.	2	0,5 (0,5)*
5.	Интерактивная сторона общения	Практ. зан. №5. Эго-состояния личности. Распознавания эго-состояний. Трансакт. Формы трансактов. Параллельные трансакты. Перекрестные трансакты. Скрытые трансакты. Виды обращенности к партнеру.	2(2)*	0,5
6.	Невербальная коммуникация	Практ. зан. №6. Экспрессивное поведение собеседника. Законы доверия. Средства Невербальной коммуникации. Кинесика. Просодика и экстралингвистика. Такесика. Проксемика.	2	0,5 (0,5)*
7.	Виды и формы делового общения	Практ. зан. №7. Подготовка выступления. Цель, аудитория. Основная часть: центральная идея, подтверждающие материалы, последовательность. Введение и заключение. Представление речи. Ответы на вопросы после выступления. Психологическая подготовка к выступлению. Роль совещаний в профессиональной деятельности. Дни время проведения совещаний. Участники совещаний. Повестка дня и длительность совещания. Подготовка ведущего совещания. Подготовка помещения. Проведение совещания. Руководство дискуссией. Роль регламента. Использование оргтехники. Принятие решения и протокол организация выполнений решений.	2	0,5 (0,5)*
8.	Психологические аспекты переговорного процесса	Практ. зан. №8. Переговоры как вид делового общения. Позиции участников переговоров. Принципиальное ведение переговоров (Гарвардский метод). Позиционный торг. Манипулятивное воздействие в переговорном процессе. Стратегии противостояния манипуляции. Меры контрманипулирования. Подготовка переговоров. Проведение переговоров. Анализ результатов переговоров. Вопросы и их классификация. Характеристика наиболее эффективных в деловом общении вопросов. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Альтернативные вопросы. Наводящие вопросы. Обоснованные вопросы. Вопросы на уточнение. Контрольно-подтверждающие вопросы. Обходные вопросы. Встречные вопросы. Виды и	1	0,25

		правила формулирования ответов. Сущность профессионального слушания. Роль слушания в деловом общении. Техника пассивного слушания: правила возможности применения. Техники пассивного слушания: прояснение, перефразирование, эмпатия, выражение сопереживания. Правила и возможности использования техник активного слушания. Техника «Я-сообщение».		
9.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Практ. зан. №9. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	1	0,25
ВСЕГО			16(4)*	4(2)*

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология делового общения» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 35 (62) часа, из них 25(57) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению практических занятий, к опросу, тестированию, подготовка рефератов, к контрольным бально-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения практических занятий, во время проведения бально-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5ч. по очной форме и 5 ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разде лов	Тема и вопросы самостоятельной работы	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно- методического обеспечения	Форма самостоятельной работы и контроля
1.	Деловое общение как социально-психологическая категория	4(6)	[1] [2] [3] [4] [5]	Подготовка к бально-

	Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Стили общения.			рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
2.	Психическая структура личности и практика делового общения Этические принципы и теории. Связь этики и культуры. Культура и формирование личности.	4(6)	[1] [2] [6]	Подготовка к бально-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
3.	Коммуникативная сторона общения Ораторское искусство. Подготовка к выступлению. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека.	4(6)	[1] [2] [3] [4]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
4.	Перцептивная сторона общения Первое впечатление. Невербальные особенности в процессе общения. Длительное общение. Барьеры в общении и мотивы поведения. Самоподача в общении.	2(6)	[2] [3] [4] [5]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
5.	Интерактивная сторона общения Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна.	3(6)	[1] [2] [4]	Подготовка к бально-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
6.	Невербальная коммуникация Правильность речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи. Особенности произношения, акцент.	2(6)	[3] [5] [6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
7.	Виды и формы делового общения Внешний облик человека. Мода и вкус. Одежда для работы. Имидж современного делового человека. Этикет телефонных разговоров. Электронная почта. Письма деловые.	2(8)	[2] [3] [4]	Подготовка к бально-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
8.	Психологические аспекты переговорного процесса Сущность переговоров. Управление переговорами. Основные этапы переговорного процесса. Основные принципы ведения эффективной дискуссии: правило выслушивания, правило равенства, правило безоценочных суждений, правило технологической оснащенности, правило преодоления тупиков.	2(6)	[1] [3] [6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.

	Психологические условия успеха на переговорах. Национальные стили ведения переговоров.			
9.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Классификация основных причин деловых конфликтов. Особенности информационной модели конфликта. Стили поведения в конфликте. Стрессы и стрессовые ситуации.	2(7)	[3] [4] [5]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
10.	Выполнение реферата	5(0)		Подготовка к защите и защита реферата
11.	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5)	[1]*[2]*[3]* [4]* [5]*[6]* Конспект лекций	Подготовка к промежуточной аттестации. Ответ во время зачета
	Итого:	35(62)		

* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Деловое общение как социально-психологическая категория	УК-3 УК-5 ПК-6	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты))
	Психическая структура личности и практика делового общения		
	Коммуникативная сторона общения		
2.	Перцептивная сторона общения	УК-3 УК-5 ПК-6	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты))
	Интерактивная сторона общения		
	Невербальная коммуникация		
3.	Виды и формы делового общения	УК-3 УК-5 ПК-6	3-ий рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты))
	Психологические аспекты переговорного процесса		
	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		

6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра

проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микроэкзамен по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту лабораторных работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 10 баллов, а остальные 10 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности компетенций являются индикаторы достижения компетенции при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

Это позволяет получить студенту зачет «автоматом» (при 55 и более баллов) или на промежуточной аттестации (при 45 и более баллов) оценку «отлично».

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоении знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7. 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Психология делового общения» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

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

ПК-6. Способен осуществлять педагогическую деятельность, повышение квалификации в организациях, осуществляющих профессиональное обучение и образование

В процессе освоения образовательной программы компетенций УК-3, УК-5, ПК-6 формируются при изучении дисциплин, прохождении практик, а также государственной итоговой аттестации.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
УК-3	Б1.В.ДВ.01.02 Психология делового общения	1
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4
УК-5	Б1.В.ДВ.01.02 Психология делового общения	1
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4
ПК-6	Б1.В.ДВ.01.01 Педагогика и психология высшей школы Б1.В.ДВ.01.02 Психология делового общения	1
	Б1. В.02 Деловой иностранный язык	2
	Б2.В.04(П) Производственная практика, педагогическая	3
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4

* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация - зачет

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от *зачета* (получить его «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если обучающийся набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет «автоматом»

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации *зачет*.

Индикаторы достижения компетенции*

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
УК-3 ИД-4 (первый этап)	Знать: основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы, социальной психологии групп	Не знает основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы,	Частично знает основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы,	Достаточно знает основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы,	В полной мере знает основные виды коммуникаций; основы психологии командной

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
УК-3 ИД-5		социальной психологии групп	социальной психологии групп	социальной психологии групп	работы, социальной психологии групп
	Уметь: предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.	Не обладает умениями в рамках компетенции	Частично обладает умениями в рамках компетенции	Умеет фрагментарно предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.	Умеет предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.
	Владеть: навыками взаимодействия с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом	Не владеет навыками взаимодействия с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом	Не в полной мере владеет навыками взаимодействия с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом	Способен обеспечить на достаточном уровне взаимодействие с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом	Владеет на высоком уровне навыками взаимодействия с другими членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом
	Знать: особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	Не знает особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	Частично знает особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	Достаточно знает особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	В полной мере знает особенности выработки командной стратегии для достижения поставленной цели
	Уметь: планировать командную работу, распределяя поручения и делегируя полномочия членам команды.	Не обладает умениями в рамках компетенции	Частично обладает умениями в рамках компетенции	Умеет фрагментарно планировать командную работу, распределяя поручения и делегируя полномочия членам команды.	Умеет планировать командную работу, распределяя поручения и делегируя полномочия членам команды.
	Владеть: навыками организации обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды	Не владеет навыками организации обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды	Не в полной мере владеет навыками организации обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды	Способен обеспечить на достаточном уровне организацию обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды	Владеет на высоком уровне навыками организации обсуждения разных идей и мнений и презентации результатов работы команды
УК-5 ИД-2	Знать: природу и динамику социальной	Не знает природу и	Частично знает природу и	Достаточно знает природу и	В полной мере знает природу и

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
(первый этап)	структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни.	динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни.	динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни.	динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни.	динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; нормы морали в современном обществе и их исторические корни.
	Уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	Не обладает умениями в рамках компетенции	Частично обладает умениями в рамках компетенции	Умеет фрагментарно находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	Умеет находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.
	Владеть: навыками недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Не владеет навыками недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Не в полной мере владеет навыками недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Способен обеспечить на достаточном уровне недискриминационное и конструктивное взаимодействие с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Владеет на высоком уровне навыками недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-6 ИД-3 (первый этап)	Знать: структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины (модули) лесного и лесопаркового профиля по программам	Не знает структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины	Частично знает структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины (модули)	Достаточно знает структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины (модули) лесного	В полной мере знает структуру и методику проведения занятий по учебным курсам, дисциплины

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
	магистратуры, дополнительным профессиональным программам	(модули) лесного и лесопаркового профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам	лесного и лесопаркового профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам	и лесопаркового профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам	(модули) лесного и лесопаркового профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам
	Уметь: проводить тренинг сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Не обладает умениями в рамках компетенции	Частично обладает умениями в рамках компетенции	Умеет фрагментарно проводить тренинг сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Умеет проводить тренинг сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве
	Владеть: навыками проведения тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Не владеет навыками проведения тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Не в полной мере владеет навыками проведения тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Способен обеспечить на достаточном уровне проведение тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве	Владеет на высоком уровне навыками проведения тренинга сотрудников по инновационной деятельности предприятий в лесном хозяйстве

*На этапе освоения дисциплины

Для допуска к *зачету*, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к *зачету*. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольная работа, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На *зачете* студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения,

уровень (зачтено)		компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень (незачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-4УК-3, ИД-5УК-3, ИД-2УК-5, ИД-3ПК-6 в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Примерная тематика рефератов

1. Виды общения у животных.
2. Виды общения у человека.
3. Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека.
4. Деятельность и общение.
5. Общение как обмен информацией.
6. Общение как взаимодействие.
7. Социальная перцепция.
8. Как создать и сохранить собственный имидж.
9. Психолингвистическая модель речевого воздействия.
10. Радио- и телевизионная речь как вид общения.
11. Особенности общения по радио и телевидению.
12. Стратегия письменных коммуникаций.
13. Технологии внушения в бизнесе.
14. Агрессивность в межличностных отношениях.
15. Психологические способы воздействия в процессе общения.
16. Психологические аспекты технологии продаж.
17. Стратегии и тактики ведения переговоров.
18. Самопрезентация.
19. Как убедить собеседника в своей правоте.
20. Психология манипуляций.

7.3.2. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

Задание 1.

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь;
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;

3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Задание 2.

Вопрос 1. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 4. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Задание 3.

Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 2. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Задание 4.

Вопрос 1. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 2. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 3. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Задание 5.

Вопрос 1. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 2. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 3. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;

4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 4. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это интроверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Задание 6.

Вопрос 1. Какова цель реалистического конфликта?

- а) достичь конкретных результатов;
 - б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - с) снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только а);
 2. только б);
 3. только с);
 4. а) и б);
 5. а) и с).

Вопрос 2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 4. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Задание 7.

Вопрос 1. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь – посетители;
4. телефонный собеседник.

Вопрос 2. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 3. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 4. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

Задание 8.

Вопрос 1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 2. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервите собеседника и укажите ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 4. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Задание 9.

Вопрос 1. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 2. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Вопрос 3. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;

4. дипломатический.

Вопрос 4. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

Задание 10.

Вопрос 1. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

Вопрос 2. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 3. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 4. При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

7.3.3. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Предмет науки кинесики, ее проблематика.
2. Практическое назначение науки кинесики.
3. Язык пространства, вторжение в чужое пространство.
4. Пространство и личность.
5. Маски людей.
6. Мир прикосновений.
7. Безмолвный язык любви.
8. Позиции, пункты, позы.
9. Жесты рук и их декодирование.
10. Как понять иностранца без слов.

2-ой рейтинг контроль

1. Информация подмигивания и кивков.
2. Кинесические особенности невербального общения.
3. Жесты и их разновидности.
4. Мимика в практике взаимодействия.
5. Проксемические особенности (дистанция) человека.
6. Размещение участников общения в условиях рабочего кабинета.
7. Визуальный контакт.

8. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия.
9. Паралингвистические особенности невербального контакта.
10. Полисенсорная природа невербального контакта в кинесике.

3-ий рейтинг контроль

1. Формы делового общения.
2. Условия реализации делового общения.
3. Направления в переговорных технологиях.
4. Основные стили ведения переговоров.
5. Основные стратегии взаимодействия на переговорах.
6. Этапы проведения переговоров.
7. Классификация конфликтов.
8. Сферы проявления конфликта.
9. Степень длительности и напряженности конфликта.
10. Субъекты конфликтного взаимодействия.
11. Социальные последствия, предмет конфликта.
12. Общие причины конфликта.
13. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

7.3.4. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Сущность и цели делового общения. Понятие «общение».
2. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
3. Вербальные и невербальные средства общения. Задачи общения.
4. Виды общения. Роль общения в профессиональной деятельности.
5. Стороны общения. Функции общения.
6. Общение как процесс. Модель общения. Направления коммуникативного процесса.
7. Коммуникативные барьеры. Улучшение общения в организации.
8. Трансактный анализ общения.
9. Профессиональное слушание. Техника пассивного слушания.
10. Техники активного слушания: Схема «Я-сообщения».
11. Вопросы и их классификация. Основные критерии классификации вопросов.
12. Характеристика наиболее эффективных в деловом общении вопросов.
13. Виды и правила формулирования ответов. виды ответов. Правила формулирования ответа.
14. Невербальные средства коммуникации. Законы доверия.
15. Средства невербальной коммуникации. Кинесика.
16. Просодика и экстралингвистика.
17. Средства невербальной коммуникации. Такесика. Проксемика.
18. Публичное выступление. Подготовка выступления. Ответы на вопросы после выступления.
19. Публичное выступление. Представление речи. Психологическая подготовка к выступлению.
20. Деловое совещание. Классификация совещаний.
21. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Организация выполнения решений.
22. Деловые переговоры. Позиции участников переговоров.
23. Сущность принципиального ведения переговоров (гарвардский метод). Позиционный торг.

24. Манипулятивное воздействие в переговорном процессе. Стратегии противостояния манипуляции. Меры контрманипулирования.

25. Подготовка переговоров. Проведение переговоров. Анализ результатов переговоров.

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

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Самыгин, С. И. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров, обуч. по спец. напр. "Менеджмент" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2013. - 440 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для студ. вузов., обуч. по экон. напр. и спец. / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2014. - 468 с.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения: Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. - М. : ИД "ФОРУМ" ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с.

Дополнительная литература:

4. Дружилов, С. А. Основы практической психологии и педагогики для бакалавров : учебное пособие для студ. технических вузов / С. А. Дружилов. - М. : Флинта : Наука, 2013. - 240 с.
5. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие для студ. образов. учрежд. среднего проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М ; [Б. м.] : ИНФРА-М, 2012. - 256 с
6. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник для студ. вузов, обуч. по экон. спец. / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 295 с..

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.

- ЭБС «Издательства Лань»
Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»
ООО «Издательство Лань».
Лицензионный договор № 003/2025-44Ф3 от 22.05.25 г сроком на 1 год
<http://e.lanbook.com/>
- Сетевая электронная библиотека
ООО «ЭБС ЛАНЬ»
Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный
<http://e.lanbook.com/>
<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**
ООО «Директ-Медиа»
Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год
<http://biblioclub.ru>
- **ЭБС «ЮРАЙТ» Пакет СПО**
ООО «Электронное издательство Юрайт»
Лицензионный договор № 6703 от 27.08.2024 г. сроком на 1 год
<https://urait.ru/>
- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**
ООО Научная электронная библиотека.
Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год
<http://elibrary.ru>
- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**
ООО «Эй Ви Ди - Систем»
Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год
- **Антиплагиат.ВУЗ 5.0**
Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»
АО «Антиплагиат»
Лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, лабораторных работ, практических и семинарских занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это Вами. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно

сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, Вам всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Вы можете дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Ваша самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной

формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях.
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.).

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Каждый студент очной формы обучения на первых занятиях получает индивидуальное задание по выполнению курсового проекта. Преподаватель на том же занятии знакомит студентов с методическими указаниями по их выполнению и назначает дни консультаций. Готовые работы регистрируются на кафедре, после чего они проверяются на правильность выполнения руководителем, который допускает (не допускает) автора к публичной защите.

Для студентов заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, практикуется установочные занятия, где они ознакомились с целями и задачами изучения последующих дисциплин, с перечнем вопросов которые они должны изучать для обладания запланированными в рабочей программе компетенциями. Они получают задания на курсовое проектирование и объяснение как пользоваться методическими указаниями по выполнению курсового проекта, которые имеются в наличии в научной библиотеке ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Дисциплина «Психология делового общения» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»

лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Российский общеобразовательный портал	http://www.school.edu.ru
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	http://www.garant.ru;

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

№ п.п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютер с выходом в интернет