

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Психология делового общения

<i>Направление подготовки</i>	Прикладная информатика
<i>Код</i>	09.03.03
<i>Направленность (профиль)</i>	Прикладная информатика в бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Межкультурное взаимодействие	УК-5

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды УК-3.3 Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Знает особенности различных культур в социально-историческом, этическом и философском контексте УК-5.2 Умеет толерантно воспринимать разнообразие культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3 Владеет навыками восприятия и общения в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине
Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		
	- способы коммуникативного влияния в процессе разработки целей команды в соответствии с целями проекта Знает методы коммуникативного воздействия на членов команды с целью оптимизации контроля реализации стратегического плана команды	- выбирать правила командной работы как основы межличностного взаимодействия Умеет применять стили управления работой команды в соответствии с ситуацией с точки зрения коммуникативной эффективности	- навыками формирования команды, способностью определять функциональные и ролевые критерии отбора участников социальной коммуникации; владеть коммуникативными навыками, необходимыми для разработки и корректировки плана работы команды
Код компетенции	УК-5		
	- о роли социокультурной и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности; - специфике социокультурной и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности; - основные стереотипы, возникающие в межкультурном общении	- различать типы социокультурной коммуникации; - использовать данные знания в процессе межкультурной коммуникации	- полным арсеналом навыков социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов; - навыками устранения влияния стереотипов в процессе осуществления межкультурного диалога.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана образовательной программы. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Корпоративный менеджмент».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: производственно-технологический, научно-исследовательский и проектный.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу

профессиональной деятельности выпускников.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Форма обучения
	Очная
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	18
Занятия семинарского типа	18
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	35,9

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самост оательн ая работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабор аторн ые работ ы	Иные	
1.	Предмет, цели, задачи и этика психологии общения	1		1				3
2.	Аспекты и стороны общения	1		1				3
3.	Коммуникативные барьеры в общении	2		2				3
4.	Психологические основы деловых отношений в общении	2		2				3
5.	Конфликты и манипуляции в общении.	2		2				3,9
6.	Коммуникативная компетентность и проблемы ее развития.	2		2				4
7.	Коммуникативные	2		2				4

	эмоциональные состояния.							
8.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	2		2				4
9.	Влияние на партнеров общения.	2		2				4
10.	Практические аспекты общения	2		2				4
	Промежуточная аттестация	0.1						
	Итого	18		18				35,9

6.2.Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Предмет, цели, задачи и этика психологии общения	Понятие, виды, функции и цели общения. Стороны процесса общения. Определение общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды взаимодействия, специфика ролей в общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления об общении
2.	Аспекты и стороны общения	Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения. Понятия «коммуникация». Общение как взаимодействие. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
3.	Коммуникативные барьеры в общении	Объективные причины возникновения трудностей в общении. Манипулятивное общение и его неэффективность. Установка и ее роль в общении. Помехи в общении. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Барьеры восприятия людей в процессе общения. Семантические барьеры. Культурные различия при обмене невербальной информацией как барьер взаимопонимания. Рекомендации по снятию барьеров в деловом общении. Приемы активного слушания. Коммуникационные эффекты и их роль в общении. Обратная связь как средство устранения коммуникационных барьеров.

4.	Психологические основы деловых отношений в общении	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. Формы делового общения. Этика делового общения. Культура делового общения. Деловой этикет. Визитные карточки как часть профессионального общения.
5.	Конфликты и манипуляции в общении.	Конфликты и пути их разрешения, виды. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в ситуации конфликта. Типы конфликтных личностей. Манипуляции в общении. Методы воздействия на собеседника: внушение, убеждение, подражание и эмоциональное заражение.
6.	Коммуникативная компетентность и проблемы ее развития.	Компетентность в общении. Коммуникативная компетентность личности. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств. Факторы успешного общения. Пути и способы развития коммуникативной компетентности
7.	Коммуникативные эмоциональные состояния.	Веселье. Смятение. Смушение. Стыд. Вина. Презрение. Обида. Гнев. Печаль. Горе. Страх
8.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	Экстравертированность — интровертированность. Эмпатийность. Властность. Конфликтность и агрессивность. Застенчивость. Робость (социальная трусость). Ригидность — мобильность. Субъект затрудненного общения.
9.	Влияние на партнеров общения.	Неимперативные прямые формы воздействия. Внешнее внушение. Императивные прямые формы воздействий. Дисциплинарные меры воздействия. Способы защиты от воздействий.
10.	Практические аспекты общения	Публичное выступление. Специфика проведения деловой беседы. Педагогическое общение. Общение и межличностные отношения между медицинскими работниками и больными. Межличностные отношения и общение в семье

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Предмет, цели, задачи и этика психологии общения	Понятие, виды, функции и цели общения. Стороны процесса общения. Определение общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Деловое общение как социально-

		психологическая проблема. Виды взаимодействия, специфика ролей в общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления об общении
2.	Аспекты и стороны общения	Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения. Понятия «коммуникация». Общение как взаимодействие. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
3.	Коммуникативные барьеры в общении	Объективные причины возникновения трудностей в общении. Манипулятивное общение и его неэффективность. Установка и ее роль в общении. Помехи в общении. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Барьеры восприятия людей в процессе общения. Семантические барьеры. Культурные различия при обмене невербальной информацией как барьер взаимопонимания. Рекомендации по снятию барьеров в деловом общении. Приемы активного слушания. Коммуникационные эффекты и их роль в общении. Обратная связь как средство устранения коммуникационных барьеров.
4.	Психологические основы деловых отношений в общении	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. Формы делового общения. Этика делового общения. Культура делового общения. Деловой этикет. Визитные карточки как часть профессионального общения.
5.	Конфликты и манипуляции в общении.	Конфликты и пути их разрешения, виды. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в ситуации конфликта. Типы конфликтных личностей. Манипуляции в общении. Методы воздействия на собеседника: внушение, убеждение, подражание и эмоциональное заражение.
6.	Коммуникативная компетентность и проблемы ее развития.	Компетентность в общении. Коммуникативная компетентность личности. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неограниченность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескриптивность, оценка чувств. Факторы успешного общения. Пути и способы развития коммуникативной компетентности
7.	Коммуникативные эмоциональные состояния.	Веселье. Смятение. Смушение. Стыд. Вина. Презрение. Обида. Гнев. Печаль. Горе. Страх

8.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	Экстравертированность — интровертированность. Эмпатийность. Властность. Конфликтность и агрессивность. Застенчивость. Робость (социальная трусость). Ригидность — мобильность. Субъект затрудненного общения.
9.	Влияние на партнеров общения.	Неимперативные прямые формы воздействия. Внешнее внушение. Императивные прямые формы воздействий. Дисциплинарные меры воздействий. Способы защиты от воздействий.
10.	Практические аспекты общения	Публичное выступление. Специфика проведения деловой беседы. Педагогическое общение. Общение и межличностные отношения между медицинскими работниками и больными. Межличностные отношения и общение в семье

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Предмет, цели, задачи и этика психологии общения	Понятие, виды, функции и цели общения. Стороны процесса общения. Определение общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды взаимодействия, специфика ролей в общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления об общении
2.	Аспекты и стороны общения	Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения. Понятия «коммуникация». Общение как взаимодействие. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
3.	Коммуникативные барьеры в общении	Объективные причины возникновения трудностей в общении. Манипулятивное общение и его неэффективность. Установка и ее роль в общении. Помехи в общении. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Барьеры восприятия людей в процессе общения. Семантические барьеры. Культурные различия при обмене невербальной информацией как барьер взаимопонимания. Рекомендации по снятию барьеров в деловом общении. Приемы активного слушания. Коммуникационные эффекты и их роль в общении. Обратная связь как средство устранения коммуникационных барьеров.
4.	Психологические основы деловых отношений в	Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.

	общении	Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Формы делового общения. Этика делового общения. Культура делового общения. Деловой этикет. Визитные карточки как часть профессионального общения.
5.	Конфликты и манипуляции в общении.	Конфликты и пути их разрешения, виды. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в ситуации конфликта. Типы конфликтных личностей. Манипуляции в общении. Методы воздействия на собеседника: внушение, убеждение, подражание и эмоциональное заражение.
6.	Коммуникативная компетентность и проблемы ее развития.	Компетентность в общении. Коммуникативная компетентность личности. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств. Факторы успешного общения. Пути и способы развития коммуникативной компетентности
7.	Коммуникативные эмоциональные состояния.	Веселье. Смятение. Смушение. Стыд. Вина. Презрение. Обида. Гнев. Печаль. Горе. Страх
8.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	Экстравертированность — интровертированность. Эмпатийность. Властность. Конфликтность и агрессивность. Застенчивость. Робость (социальная трусость). Ригидность — мобильность. Субъект затрудненного общения.
9.	Влияние на партнеров общения. Практические аспекты общения	Неимперативные прямые формы воздействия. Внешнее внушение. Императивные прямые формы воздействий. Дисциплинарные меры воздействия. Способы защиты от воздействий. Публичное выступление. Специфика проведения деловой беседы. Педагогическое общение. Общение и межличностные отношения между медицинскими работниками и больными. Межличностные отношения и общение в семье

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет, цели, задачи и этика психологии общения	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
2.	Аспекты и стороны общения	Опрос, проблемно-аналитическое

		задание, творческий проект, тестирование.
3.	Коммуникативные барьеры в общении	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
4.	Психологические основы деловых отношений в общении	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
5.	Конфликты и манипуляции в общении.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
6.	Коммуникативная компетентность и проблемы ее развития.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
7.	Коммуникативные эмоциональные состояния.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
8.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование
9.	Влияние на партнеров общения. Практические аспекты общения	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект, тестирование

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 139 с. — ISBN 978-5-394-05200-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137766.html>

3. Денисов, А. Ф. Деловое общение : учебное пособие / А. Ф. Денисов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с. — ISBN 978-5-4497-4050-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147510.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-1712-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78690.html>

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/142505.html>

3. Пичугин, В. Г. Психология влияния в управлении персоналом : учебное пособие / В. Г. Пичугин. — Москва : Прометей, 2020. — 144 с. — ISBN 978-5-907244-11-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125680.html>

4. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru>
2. <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)
3. <https://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3 Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Психология делового общения

<i>Направление подготовки</i>	Прикладная информатика
<i>Код</i>	09.03.03
<i>Направленность (профиль)</i>	Прикладная информатика в бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Межкультурное взаимодействие	УК-5

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды УК-3.3 Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Знает особенности различных культур в социально-историческом, этическом и философском контексте УК-5.2 Умеет толерантно воспринимать разнообразие культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3 Владеет навыками восприятия и общения в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине
Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		
	- способы коммуникативного влияния в процессе разработки целей команды в соответствии с целями проекта Знает методы коммуникативного воздействия на членов команды с целью оптимизации контроля реализации стратегического плана команды	- выбирать правила командной работы как основы межличностного взаимодействия Умеет применять стили управления работой команды в соответствии с ситуацией с точки зрения коммуникативной эффективности	- навыками формирования команды, способностью определять функциональные и ролевые критерии отбора участников социальной коммуникации; владеть коммуникативными навыками, необходимыми для разработки и корректировки плана работы команды
Код компетенции	УК-5		
	- о роли социокультурной и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности; - специфике социокультурной и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности; - основные стереотипы, возникающие в межкультурном общении	- различать типы социокультурной коммуникации; - использовать данные знания в процессе межкультурной коммуникации	- полным арсеналом навыков социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов; - навыками устранения влияния стереотипов в процессе осуществления межкультурного диалога.

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО ХОРОШО УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает

		квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.

	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВОЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции

УК-3

Типовые тесты

Вопрос №1. Личность, чьи установки и ориентации считаются эталоном для всех или большинства членов группы

Варианты ответов:

1. Авторитетный член группы
2. Лидер
3. Руководитель
4. Высокостатусный член группы

Вопрос №2. Причины конфликта

Варианты ответов:

1. Неумение корректно спорить
2. Отсутствие взаимопонимания
3. Отсутствие культуры дискуссии

4. Все ответы верны

Вопрос №3. Креативность это

Варианты ответов:

1. Способность создавать и находить новые оригинальные идеи, отклоняясь от принятых схем мышления
2. Способности личности, характеризующиеся готовностью к принятию и созданию принципиально новых идей
3. Это процесс преодоления косности в мышлении, чувствах, общении
4. Все утверждения верны

Вопрос №4. Чьи исследования в области теории «человеческого капитала» были удостоены Нобелевской премии

Варианты ответов:

1. Г. Беккер
2. А. Смит
3. Т. Шульц
4. Ф. Тейлора

Вопрос №5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

Варианты ответов:

1. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
2. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Тематика рефератов

1. Основные стратегии поведения в переговорах.
2. Применение стратегии для выработки «открытой» модели поведения.
3. Особенности средств психологической защиты в конфликте.
4. Характеристики созидательной критики.
5. Цикл обратной связи.
6. Основное понятие коммуникаций.
7. Технологии урегулирования конфликтов.
8. Определение понятия – управление коммуникациями.
9. Этапы ведения переговоров.
10. Способы коммуникаций.
11. Основные характеристики деловой коммуникации.
12. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
13. Коммуникация: определение и структура.
14. Функции и виды коммуникаций.
15. Особенности деловой коммуникации
16. Установление моральных санкций и поощрений.
17. Развитие у работников инициативы и ответственности.
18. Установление социальных норм поведения.
19. Создание нормального психологического климата.

20. Формирование коллективов, групп.
21. Удовлетворение культурных и духовных потребностей.
22. Социальная и моральная мотивация и стимулирование.
23. Участие работников в управлении.
24. Создание творческой атмосферы.
25. Социально-психологическое планирование.
26. Вербальные средства деловой коммуникации
27. Невербальные средства деловой коммуникации
28. Психологические проблемы деловых коммуникаций
29. Причины плохой коммуникации.
30. Стереотипы восприятия партнера.

Практические задания

Деловая игра №1 «Переговоры с применением манипуляций» (на основе выявления лидера мнений и теневого игрока)

Описание деловой игры: (краткое)

Цель – сформировать навык делового общения в процессе переговоров, применения манипуляций с целью выигрыша, а также применения психологических защит от применяемых манипуляций со стороны конкурентной команды

Процедура:

1. Выбор проблемной ситуации на основании домашней подготовки (групповое обсуждение актуальности проблемы)
2. Распределение по командам участников.
3. Выбор модератора и наблюдателей.
4. Процедура переговоров (на основании выданных ролей по группам: лидер мнений, манипулятор, агрессор, медиатор и проч.)
5. Анализ ролей, которые удалось и не удалось воплотить в игре
6. Обсуждение процесса переговоров: удалось или не удалось прийти к взаимовыгодному решению, удалось или нет подавить соперника, кто проиграл и проч.
7. Оценка вклада и практической работы каждого студента преподавателем

Деловая игра №2 «Принятие группового решения»

(на основе групповой дискуссии и социометрии с целью обнаружения лидера группы)

Описание деловой игры: (краткое)

Цель – сформировать навыки принятия группового решения, распределять роли внутри группы, принимать личную ответственность за решение группы лидером.

Процедура:

1. Проведение социометрии (открытой или анонимной по выбору группы)
2. Групповая дискуссия проблемной ситуации (по домашним заготовкам выбранной проблемы в области современного менеджмента)
3. Распределение ролей, исходя из полученной ситуации внутри команды
4. Групповая дискуссия, обсуждение рисков и преимуществ альтернатив решения
5. Принятие личной ответственности за решение лидером
6. Обсуждение результатов и анализ лидерской позиции в процессе игры
7. Обратная связь преподавателя и оценивание индивидуального вклада студентов исходя из той роли, которую он занимал в групповой работе.

Задания открытого типа

1. Разные концепции общения.
2. Традиционные представления об общении в обыденном сознании, философии, этике, социологии и психологической науке.
3. Взаимосвязь нравственности и общения в современном обществе
4. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
5. Основные элементы коммуникации.
6. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
7. Роль эффекта восприятия в общении.
8. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предубеждения, их психологические источники.
9. Понятие межличностного восприятия в общении.
10. Роль эмоций в общении.
11. Феномены абстракции и их значение в общении.
12. Типология и модели общения.
13. Стереотипы в общении.
14. Невербальная коммуникация.
15. Коммуникативный акт, структура коммуникативного акта.
16. Основные ошибки восприятия в общении.
17. Рефлексия и ее роль в общении.
18. Виды невербальной коммуникации как их понять.
19. Формирование первого впечатления.
20. Методика снятия барьеров в деловом общении.

УК-5

Типовые тесты

Вопрос №1. Основная причина динамики конфликта:

Варианты ответов:

1. Предконфликтная ситуация
2. Инцидент
3. Разрешение конфликта
4. Постконфликтная ситуация

Вопрос №2. Основной тип конфликтной личности в коллективе:

Варианты ответов:

1. Демонстративные
2. Неуправляемые
3. Ригидные
4. Сверхточные

Вопрос №3. Перцептивная сторона общения выражает потребность субъектов общения в:

Варианты ответов:

1. установлении дружеских взаимоотношений
2. сопереживании, во взаимном понимании
3. сохранении высокого статуса в общении
4. все вышеперечисленное

Вопрос №4. Как следует вести себя с неуверенным собеседником:

Варианты ответов:

1. заинтересовать его и предложить занять равноправное положение в беседе
2. ободрить его, помогать формулировать мысли
3. попытаться выяснить, что интересует его лично
4. развеселить его

Вопрос №5. Важное условие для успешного проведения переговоров:

Варианты ответов:

1. Концентрация на предмете переговоров
2. Решение проблемы
3. Учет личностных качеств партнера
4. Гибкость в проведении переговоров

Тематика презентаций

1. Основные параметры межличностных отношений.
2. Теории межличностных отношений.
3. Теория «человеческих отношений» Э.Мэйо.
4. Теория взаимодействия Тибо и Келли.
5. Теория межличностных потребностей У.Шутца.
6. Проблематика межличностных отношений в интеракционизме.
7. Левин о проблемах социального взаимодействия.
8. Социометрическая теория Дж.Морено
9. Проблематика межличностных отношений в психоанализе.
10. Теория социального обмена Дж.Хоманса.
11. Социальные эмоции.
12. Психодиагностика межличностных отношений.
13. Коммуникативные характеристики межличностных отношений.
14. Актуальные характеристики межличностных отношений.
15. Транзактный анализ Э.Берна.
16. Когнитивистские теории межличностных отношений.
17. Проблема межличностных отношений в гуманистической психологии
18. Конфликт: структура и развитие.
19. Психологические последствия конфликта.
20. Возможные исходы конфликта и принципы управления конфликтом.
21. Функции конфликтов.
22. Структура социальной власти в малой группе.
23. Характеристика групповых процессов.
24. Процесс группового давления.
25. Феномен конформизма
26. Межличностные отношения в группе.
27. Межличностная совместимость.
28. Функционально-ролевая совместимость.
29. Срабатываемость.
30. Свойства личности лидера.

Задания открытого типа

1. Позитивные стороны конфликта.
2. Негативные последствия конфликтов.
3. Пути выхода из конфликта.

4. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.
5. Нейтрализация конфликта.
6. Типы манипуляторов.
7. Типы коммуникативных компетенций
8. Коммуникативная компетенция в профессиональной среде
9. Сущность понятий коммуникативные эмоциональные состояния
10. Проявления смущения
11. Причины, вызывающие застенчивость
- 12.. Феноменология стыда
13. Сущность вины
14. Процесс общения с презируемым человеком
15. Проявление обиды в оттогенезе
16. Причины гнева
17. Стадии переживания горя
18. Боязнь незнакомых людей и страх отделения
19. Нарушения общения
20. Психологический портрет субъекта затрудненного общения
21. Затруднения в реализации структурных компонентов общения
22. Параметры субъективности — объективности трудностей общения
23. Проксемика и пространственные условия делового общения.
24. Методы информирования
25. Вербальная и визуальная адаптация

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так,

чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.