Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.11.2026 13:29:19
Уникальный программный ключ:
6892313c2153d214b87fca0fd68c13fa12d41989

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
37.03.01 Психология
2024 год набора

Приложение В
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 37.03.01 Психология,
утвержденной приказом от 28.08.2024 г. № 60-О
(в редакции приказа от 02.11.2026 г. № 87-О)

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНОО ВО «КИПО»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.14 Деловое и публичное общение»

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (профиль)
Общий профиль

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
очная/очно-заочная

Год набора
2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) Б1.О.14 «Деловое и публичное общение» предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.03.01 Психология (Приказ Минобрнауки РФ от 29.07.2020 г. № 839, зарегистрирован в Минюсте РФ 21.08.2020 г. № 59374).

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины(модуля)
1.1 Цель освоения дисциплины (модуля)
1.2 Задачи дисциплины (модуля)
1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Структура и содержание дисциплины (модуля)
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины (модуля) по видам работ
2.2 Содержание дисциплины (модуля)
2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)
4. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
4.1. Структура оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
4.2. Типовые задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение по дисциплине (модулю)

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
37.03.01 Психология
2024 год набора

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Б1.О.14 «Деловое и публичное общение» является формирование у обучающихся целостного представления о психологии делового и публичного общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации, а также формирование у обучающихся системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций.

1.2 Задачи дисциплины

– формирование понимания социально-психологических основ делового и публичного общения;

– развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);

– выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;

– формирование основ этики и этикета делового общения.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.О.14 Деловое и публичное общение» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме и 2 курсе по очно-заочной форме обучения.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Дисциплина может реализовываться с применением модульного подхода: учебный материал структурируется в логически завершённые учебные модули, каждый из которых включает теоретический блок, практическое задание и текущий контроль.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2. Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и	**Знать:** психологическую структуру, функции и виды делового общения (в т.ч. переговоры, беседа, совещание, публичное выступление); вербальные и невербальные средства коммуникации и их роль в деловом взаимодействии психолога; типологию коммуникативных барьеров и психологические способы их преодоления; основные стратегии и тактики ведения переговоров и деловых дискуссий; психологические механизмы воздействия на аудиторию (заражение, внушение, убеждение) в процессе публичного выступления; этические нормы и правила деловой переписки и телефонных переговоров. **Уметь:** применять техники активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов для эффективного ведения деловой беседы;

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Планируемые результаты обучения
	взаимодействия внутри команды. УК-3.3. Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.	анализировать конфликтные ситуации в деловой среде и выбирать оптимальные стратегии поведения (компромисс, сотрудничество); аргументированно отстаивать свою профессиональную позицию в деловой дискуссии или на переговорах; планировать структуру публичного выступления, формулировать его цель и ключевые тезисы; составлять тексты деловых писем, соблюдая требования этикета и официально-делового стиля.. **Владеть:** навыками самопрезентации и установления психологического контакта с собеседником/аудиторией; приемами управления собственным эмоциональным состоянием для снижения стресса и тревоги в ситуациях публичного выступления и деловых переговоров; базовыми навыками анализа невербального поведения партнеров по общению; навыками подготовки и произнесения краткой публичной речи (приветствие, представление, защита проекта/идеи); навыками ведения деловой беседы по телефону с соблюдением временного регламента и этических норм.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 час.), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов		
		ОФО	ОЗФО	ЗФО
Контактная работа, в том числе:		**48**	**48**	**-**
Аудиторные занятия (всего):		**48**	**48**	**-**
занятия лекционного типа		-	24	-
практические занятия		48	24	-
Иная контактная работа:		**-**	**-**	**-**
Контрольная работа		-	-	-
Курсовая работа		-	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:		**60**	**60**	**-**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины		36	40	-
Подготовка к текущему контролю		24	20	-
Контроль:		**-**	**-**	**-**
Промежуточная аттестация (зачет)		-	-	-
Общая трудоемкость	**час.**	**108**	**108**	**-**
	в том числе контактная работа	**48**	**48**	**-**

	зач. ед	**3**	**3**	**-**

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе (очная форма обучения)

№	Наименование темы/раздела	Количество часов				
		Всего	В том числе в виде практической подготовки	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СР)
				Л	ПЗ	
1.	Механизмы воздействия в процессе общения	8	-	-	2	6
2.	Коммуникативные барьеры	12	-	-	6	6
3.	Основные виды общения	12	-	-	6	6
4.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	12	-	-	6	6
5.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	12	-	-	6	6
6.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	12	-	-	6	6
7.	Конфликты и стрессы в деловом общении	10	-	-	6	4
8.	Деловая дискуссия, полемика, спор	6	-	-	2	4
9.	Самопрезентация. Conducting a self-presentation in a foreign language	6	-	-	2	4
10.	Публичное выступление. Conducting a public speech in a foreign language	6	-	-	2	4
11.	Ведение и этика деловой переписки. Conducting and ethics of business correspondence	6	-	-	2	4
12.	Деловая беседа по телефону	6	-	-	2	4
	ИТОГО по разделам дисциплины	108			48	60
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Курсовая работа	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (экзамен)	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	**108**	-	-	**48**	**60**

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе (очно-заочная форма обучения)

№	Наименование темы/раздела	Количество часов				
		Всего	В том числе в виде практической подготовки	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СР)
				Л	ПЗ	
1.	Механизмы воздействия в процессе общения	10	-	2	2	6
2.	Коммуникативные барьеры	10	-	2	2	6
3.	Основные виды общения	10	-	2	2	6
4.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	10	-	2	2	6
5.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	10	-	2	2	6
6.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	10	-	2	2	6
7.	Конфликты и стрессы в деловом общении	8	-	2	2	6
8.	Деловая дискуссия, полемика, спор	8	-	2	2	8
9.	Самопрезентация. Conducting a self-presentation in a foreign language	8	-	2	2	8
10.	Публичное выступление. Conducting a public speech in a foreign language	8	-	2	2	8
11.	Ведение и этика деловой переписки. Conducting and ethics of business correspondence	8	-	2	2	8
12.	Деловая беседа по телефону	8	-	2	2	8
	ИТОГО по разделам дисциплины	108		24	24	60
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Курсовая работа	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (экзамен)	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	108	-	24	24	60

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СР – самостоятельная работа обучающегося

При изучении дисциплины могут применятся электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

При модульной организации дисциплины учебный материал может распределяться по учебным модулям. Конкретное количество модулей, их содержание и распределение часов определяются дорожной картой дисциплины, разрабатываемой в соответствии с рабочей программой дисциплины.

2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине)

Самостоятельная работа – это индивидуальная познавательная деятельность обучающегося как на аудиторных занятиях, так и во внеаудиторное время. Самостоятельная

работа должна быть многогранной и иметь четко выраженную направленность на формирование конкретных компетенций.

Цель самостоятельной работы – овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом исследовательской деятельности и обеспечение формирования профессиональных компетенций, воспитание потребности в самообразовании, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы. Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, выполнение контрольных заданий и работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и других материалов, а также реальных фактов, личных наблюдений и т.д.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по заданной проблеме курса, написание реферата (доклада, эссе), исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся.
2.	Методические рекомендации по изучению дисциплины.
3.	Вопросы для письменного/устного собеседования, реферат, сообщение, доклад, эссе, практико-ориентированные задания, мини-кейсы, задания в виде расчетных задач, ситуационные задачи.

Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Б1.О.14 «Деловое и публичное общение» представлены в учебно-методическом отделе.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) при изучении данной дисциплины предоставлена возможность выбора технологий обучения в зависимости от степени заболевания и осознания своей деятельности. При этом содержание программы дисциплины не изменяется, изменяются, как правило, форма обучения и образовательные технологии. Также обучающимся, имеющим инвалидность, и лицам с ограниченными возможностями здоровья созданы условия комфортного психологического климата в процессе обучения и возможности оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа обучающихся.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При реализации дисциплины применяются элементы модульной технологии обучения. Модульный подход сочетается с электронным обучением и дистанционными образовательными технологиями и для очно-заочной формы обучения обеспечивает преимущественно самостоятельное освоение теоретического материала с последующим разбором сложных вопросов на консультациях.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.14 Деловое и публичное общение». Материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации размещены в фонде оценочных средств по дисциплине «Б1.О.14 Деловое и публичное общение».

4.1. Структура оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация

1	УК-3.1. Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	**Знать:** психологическую структуру, функции и виды делового общения (в т.ч. переговоры, беседа, совещание, публичное выступление); вербальные и невербальные средства коммуникации и их роль в деловом взаимодействии психолога; типологию коммуникативных барьеров и психологические способы их преодоления; основные стратегии и тактики ведения переговоров и деловых дискуссий; психологические механизмы воздействия на аудиторию (заражение, внушение, убеждение) в процессе публичного выступления; этические нормы и правила деловой переписки и телефонных переговоров. **Уметь:** применять техники активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов для эффективного ведения деловой беседы; анализировать конфликтные ситуации в деловой среде и выбирать оптимальные стратегии поведения (компромисс, сотрудничество); аргументированно отстаивать свою профессиональную позицию в деловой дискуссии или на переговорах; планировать структуру публичного выступления, формулировать его цель и ключевые тезисы; составлять тексты деловых писем, соблюдая требования этикета и официально-делового стиля.. **Владеть:** навыками самопрезентации и установления психологического контакта с собеседником/аудиторией; приемами управления собственным	Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа	Вопросы на зачете
2	УК-3.2. Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.		Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа	Вопросы на зачете
3	УК-3.3. Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.		Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа	Вопросы на зачете

		эмоциональным состоянием для снижения стресса и тревоги в ситуациях публичного выступления и деловых переговоров; базовыми навыками анализа невербального поведения партнеров по общению; навыками подготовки и произнесения краткой публичной речи (приветствие, представление, защита проекта/идеи); навыками ведения деловой беседы по телефону с соблюдением временного регламента и этических норм.		

4.2. Типовые задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации, необходимые для оценки образовательных достижений обучающихся.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся

1. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа
Какая из следующих техник может помочь в разрешении конфликта в группе?
1) изоляция конфликтующих сторон
2) использование активного слушания
3) прямое обвинение сторон
4) игнорирование проблемы

2. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа
Что такое «эффект группы» в контексте групповой динамики?
1) увеличение эффективности благодаря конкуренции
2) интенсивное взаимодействие между участниками
3) тенденция членов группы к принятию более рискованных решений
4) появление лидера без формальных полномочий

3. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа
Какую стратегию лучше использовать для управления конфликтами в команде?
1) устранение одной стороны
2) установление компромисса
3) личное вмешательство менеджера
4) полное игнорирование конфликта

4. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа
Какой из следующих способов улучшит коммуникацию в команде?
1) сокрытие информации для повышения конкурентоспособности

2) частые собрания и обмен мнениями
3) принуждение к соблюдению старых норм
4) устная передача информации без записи

5. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа
Какой стиль лидерства наиболее эффективен в условиях высокой неопределенности в проекте?
1) авторитарный
2) директивный
3) участнический
4) либеральный

Шкала оценивания результатов по заданиям для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100	5 - отлично
71-84	4 - хорошо
50-70	3 - удовлетворительно
0-49	2 - неудовлетворительно

Текущий контроль успеваемости для обучающихся по очно-заочной форме

Контрольная работа представляет собой систематическое, достаточно полное изложение авторского решения соответствующей проблемы и выполнение заданий в рамках дисциплины, которая является одним из видов текущего контроля успеваемости обучающихся заочной формы обучения.

Цели контрольной работы:

- проверка и оценка знаний обучающихся;
- закрепление практических навыков применения теоретических подходов и методов анализа на учебных примерах и задачах;
- получение информации об уровне самостоятельности и активности обучающегося, об эффективности форм и методов учебной работы.

Контрольные работы выполняются обучающимися в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным учебным графиком.

Контрольная работа выполняется в рукописном или в печатном (компьютерном) варианте на листах формата А4 в 1 экземпляре с соблюдением установленного формата. Текст набирается шрифтом Times New Roman 12, через 1 интервал, абзацный отступ - 1,25 см, выравнивание по ширине страницы. Страница должна иметь следующие поля: левое - 25 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Титульный лист содержит информацию об обучающемся выполнившем контрольную работу (ФИО обучающегося, направление подготовки, группа); наименование дисциплины; ФИО преподавателя, проверяющего работу.

Задания для контрольных работ разрабатываются преподавателем дисциплины по вариантам, которые содержат:

1) Задание в форме ответа на теоретический вопрос по теме (разделу) – объем не более 2-3 страниц;
2) Задания, составленные в форме тестов (2 задания открытого и закрытого типа, разработанные в фонде оценочных средств), или ответ на практическое задание (решить ситуацию, математическую задачу, расчетно-графическое задание и др.).

Готовая контрольная работа в электронном виде прикрепляется в электронную образовательную среду Moodle в профиль обучающегося выполнившего работу до начала

сессии. Если работа в рукописном варианте, то она должна быть отсканирована и прикреплена.

Шкала и критерии оценивания контрольной работы

№ п/п	Критерии	Зачтено
Теоретический вопрос		
1	Глубина проработки материала	Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов
2	Представление	Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии
3	Использование рекомендованной литературы	Основные источники рекомендованной литературы использованы
4	Грамотность изложения и качество оформления	Продемонстрирована культура речи. Соблюдены основные требования к оформлению
Выполнение тестовых заданий		

Если работа не отвечает названным критериям, выставляется оценка «не зачтено».

Зачтено-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы к зачету

1. Понятие, структура, средства, стороны и функции общения.
2. Охарактеризуйте основные виды и типы общения.
3. Методы психологического воздействия на личность: заражение, внушение, убеждение, подражание.
4. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
5. Вербальные средства коммуникации и их характеристика.
6. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете.
7. Невербальные средства коммуникации и их характеристика
8. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?
9. Перцептивная сторона общения. Виды социальной перцепции.
10. Основные перцептивные эффекты в процессе общения.
11. Раскройте содержание механизмов межличностной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия.
12. Стереотипы как результат и основа понимания в общении.
13. Раскройте суть манипулятивного общения как формы межличностного взаимодействия.
14. Расскажите о приемах эффективной коммуникации.
15. Понятие, структура, динамика деловых конфликтов.
16. Причины деловых конфликтов.
17. Сущность, особенности, классификации внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов.
18. Опишите особенности делового стиля представителей различных культур.
19. Охарактеризуйте формы делового общения.
20. Цели и принципы делового общения.
21. Опишите этапы и функции деловой беседы.
22. Перечислите основные правила ведения деловых бесед.
23. Дайте характеристику основных типов деловых совещаний.
24. Этапы деловой дискуссии.
25. Правила конструктивной критики.

26. Публичное выступление как неотъемлемый процесс в практике делового общения.
27. Подготовка и проведение публичного выступления.
28. Опишите стратегии и тактики самопрезентации.
29. Стратегии и техники деловых переговоров
30. Специфика ведения телефонных переговоров
31. Деловая переписка. Этика деловой переписки.
32. Деловая беседа по телефону.

Практические задания

Задание 1. Аргументируйте свою позицию по теме «Управление конфликтными ситуациями».

Задание 2. Подготовьте «Публичное выступление» на 2-3 минут о необходимости использования методов убеждения в деловом общении.

Задание 3. Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):

Ситуация: вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки традиционного искусства Кубани, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе.

Задание 4. Найдите ответы на вопросы: Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях:

1. Некоторые слушатели встают и уходят.
2. В аудиторию все время заглядывают посторонние.
3. Слушатели зевают.

Задание 5. Найдите ответы на вопросы: Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях:

1. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают.
2. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить.
3. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики.

Задание 6. Подготовьте самопрезентацию на 2-3 минуты, выбрав при этом должность, на которую вы претендуете.

Задание 7. Из роли работодателя подготовьте 4-5 вопросов соискателю на должность психолога которые позволили бы максимально раскрыть его коммуникативные навыки и умения.

Задание 8. Сформулируйте аргументы за и против на афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему: «Образование должно быть платным».

Задание 9. Раскройте тему, обозначенную, одним словом. Задача – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными. Тема: Команда.

Задание 10. Подготовьте вопросы для телефонного разговора с заказчиком в ситуации подготовки тренинга профессионального роста. Надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, используя при этом минимальное количество слов.

Критерии оценивания промежуточной аттестации: зачет

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Зачет	заслуживает обучающийся, полностью или практически полностью освоивший знания, умения, комментарии и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки

Не зачтено	заслуживает обучающийся, не освоивший знания, умения, комментарии и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Результат обучения считается сформированным, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях обучающийся исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, обучающийся способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается несформированным, если обучающийся при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки,

неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях практического типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение по дисциплине (модулю)

Основная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

— 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/index.php/course/E3483B24-A3BF-49EC-AFE9-3B1AE545B1A7

Дополнительная литература:

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/598529

Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС) и базы данных

Доступ к ЭБС предоставляется из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории Института,

так и вне ее (удаленный доступ).

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» - URL: https://urait.ru/
2. Электронно-библиотечная система «BOOK.ru» - URL: https://www.book.ru
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - URL: https://elibrary.ru

(крупнейшая российская база научных публикаций, доступ к рефератам и полным текстам статей).

4. КиберЛенинка - URL: https://cyberleninka.ru (научная электронная библиотека открытого доступа).

Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки и компьютерных классов (актуальная база законодательства РФ, включая сферы образования и социальной защиты).
2. Справочная правовая система «Гарант» - доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки и компьютерных классов (актуальная база законодательства РФ, включая сферы образования и социальной защиты).

Профессиональные сообщества и ресурсы:

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации - URL: https://www.minobrnauki.gov.ru/.
2. Министерство просвещения Российской Федерации - URL: https://edu.gov.ru/.
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) - URL: http://obrnadzor.gov.ru/.
4. Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края - URL: https://minobr.krasnodar.ru/.
5. Федеральный портал «Российское образование» - URL: http://www.edu.ru/.
6. Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) - URL: https://fgos.ru/.
7. Профессиональные сообщества, порталы и электронные библиотеки для педагогов и логопедов
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) - URL: http://fcior.edu.ru/.
9. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - URL: http://school-collection.edu.ru/.

10. Образовательный портал «Знанио» - URL: https://znanio.ru/ (методические разработки, сценарии уроков, интерактивные материалы).
11. Портал «Учительский портал» - URL: https://www.uchportal.ru/ (конспекты уроков, презентации, внеклассные мероприятия).
12. Сайт «Педразвитие» - URL: http://pedrazvitie.ru/ (публикации педагогов, методические материалы).
13. Сайт «Урок.рф» - URL: https://урок.рф/ (сообщество учителей, конкурсы, вебинары).
14. Библиотека по педагогике (педагогический словарь, литература) - URL: http://pedagogic.ru/.
15. Педагогическая энциклопедия - URL: https://didacts.ru/.
16. Российское психологическое общество (РПО) - URL: http://psyrus.ru (официальный сайт профессиональной корпорации психологов России).
17. Федерация психологов образования России - URL: http://rospsy.ru/ (цифровая платформа психолого-педагогических программ, профессиональное сообщество).
18. Психологический институт Российской академии образования (ПИ РАО) - URL: https://www.pirao.ru (ведущее научно-исследовательское учреждение в области психологии).
19. Портал академической психологии - URL: http://www.portal-psychology.ru (академическая, прикладная, клиническая психология, база исследований).
20. Профессиональное сообщество психологов-практиков «b17.ru» - URL: https://www.b17.ru/ (лекции, тренинги, статьи, форум специалистов).

Психологический инструментарий и базы тестов

21. Профессиональные психологические тесты «Psytests.org» - URL: https://psytests.org/ (онлайн-тесты, описание методик, материалы для психодиагностики).

Образовательные и справочные порталы

1. Федеральный портал «Российское образование» - URL: http://www.edu.ru/.
2. Российское общество «Знание» - URL: https://znanierussia.ru/.
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» - URL: http://gramota.ru/ (русский язык и культура речи).
4. Образовательный портал «Учеба» - URL: http://www.ucheba.com/.
5. Словари и энциклопедии на Академике - URL: https://dic.academic.ru/.
6. Проект Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина «Образование на русском» - URL: https://pushkininstitute.ru/.

Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

1. LibreOffice - офисный пакет
2. PDFedit – программа для работы с pdf
3. Yandex Browser – браузер
4. Менеджер архивов
5. Libre Base – программа для работы с БД
6. Inkscape – ПО для компьютерной графики
7. DIA – ПО для блока схем и диаграмм
8. GiMP - Программа обработки изображений

Перечень материально-технического обеспечения включает:

учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий практического (семинарского) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и

промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Наименование помещения. Перечень основного оборудования	Адрес
Учебная аудитория № 208 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и практического типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации. Оборудование: рабочее место преподавателя (1); рабочие места обучающихся (42); ноутбук с лицензионным ПО (LibreOffice) и возможностью выхода в сеть "Интернет" (1); мультимедийное оборудование (1); доска учебная (1); книжный шкаф (1); сплит-система(1); учебно-наглядные пособия; доступ в электронную информационно-образовательную среду Института.	350002, Краснодарский край, г. Краснодар, Центральный внутригородской округ, ул. им. Леваневского, д. 187/1
Аудитория № 218 Помещение для самостоятельной работы обучающихся Оборудование: рабочие места обучающихся (17); персональный компьютер с лицензионным ПО и возможностью выхода в Интернет (17); книжный шкаф (1); сплит-система (1); учебно-наглядные пособия; доступ в электронную информационно-образовательную среду Института.	350002, Краснодарский край, г. Краснодар, Центральный внутригородской округ, ул. им. Леваневского, д. 187/1