

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №13 от 27.04.2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.38 Психология общения и переговоров**

---

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности**

---

*(наименование образовательной программы)*

**Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2026 г.

Волгоград, 2026 г.

**Автор-составитель РПД:**

Канд.п.наук, доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии  
Забродина Т.И.

---

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

**Заведующий кафедрой:**

Кандидат философских наук, доцент Хрипунова С.В.

---

*(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность, наименование кафедры)*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.38 Психология общения и переговоров одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 24 апреля 2026 г. № 9

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина **Б1.О.38 Психология общения и переговоров** обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

| ОТФ/ТФ и реквизиты ПС<br>(при наличии)**  | Код компетенции ** | Наименование Компетенции **  | Код индикатора достижения компетенции ** | Наименование индикатора достижения компетенций **   | Образовательный результат **  |
|---|--------------------|--|--|---|---|
| <p>Профессиональные действия: планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учёт её результатов, принимать оптимальные управленческие решения (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>Обобщённая трудовая функция: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>профессионального действия: формирование установок в отношении здорового образа жизни, гармоничного развития, толерантности во взаимодействии с окружающим миром, продуктивного преодоления профессиональных и жизненных трудностей (результаты форсайт-сессии, утв. протоколом кафедры психологии №12 от</p> | ОПК-8              | Способен организовывать и осуществлять общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц к профессиональной деятельности   | ОПК-8.4                                  | Анализировать полученные в психологическом обследовании результаты, выявлять степень достоверности полученной информации, составлять психологическое заключение.  | На уровне знаний Верно определяет и применяет на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; точно определяет специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия. На уровне умений Устанавливает психологический контакт в учебных ситуациях. На уровне навыков Разработал правильные программы с применением различных видов и методов индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями |
|   | ПК - 16            | Способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях терактов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях, катастроф и боевой деятельности | ПСК-16.3                                 | Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам. Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения. Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям. |   |

|   |  |  |  |  |  |                                 |
|---|--|--|--|--|--|---------------------------------|
| <p>28.04.2017 г.).<br/> Обобщённая трудовая<br/> функция: решение<br/> комплексных задач<br/> психологического<br/> обеспечения<br/> управленческой, служебной<br/> деятельности личного<br/> состава и подразделений в<br/> сфере правоохранительной<br/> деятельности, обороны,<br/> безопасности личности,<br/> общества и государства,<br/> организационной и бизнес-<br/> сферах, а также в сфере<br/> образования, социальной<br/> помощи, организации<br/> работы психологических<br/> служб, предоставляющих<br/> услуги физическим лицам и<br/> организациям, и<br/> психологического<br/> образования (результаты<br/> форсайт-сессии, утв.<br/> протоколом кафедры<br/> психологии №12 от<br/> 28.04.2017 г.).</p> |  |  |  |  |  | <p>жизненной<br/> ситуации.</p> |
|---|--|--|--|--|--|---------------------------------|

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.О.38 «Психология общения и переговоров» является дисциплиной базовой части, в соответствии с учебным планом изучается в течение 8 семестра.

Дисциплина «Психология общения и переговоров» взаимосвязана с другими дисциплинами учебного плана, такими как «Психология личности», «Психология конфликта», «Психологическое обеспечение служебной деятельности», «Социальная психология», «Психодиагностика».

Дисциплина осваивается в 9 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕ (108 часов).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 60 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 48 часов.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем - 60 часа, из них 26 часов лекционных занятий, в том числе 6 часов осваивается в дистанционном формате, с использованием электронного курса, 28 часов практических занятий, в том числе 4 часа осваивается в дистанционном формате, с использованием электронного курса.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

| № п/п    | Наименование тем и (или) разделов                      | ВСЕГО | Объем дисциплины, ак.час  |  |                           |      |  |     |    |        |                        |      |      | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |        |
|----------|--|-------|---|--|---------------------------|------|--|-----|----|--------|------------------------|------|------|--|--------|
|          |  |       | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |  |                           |      |  |     |    |        | Самостоятельная работа |      |      |  |        |
|          |  |       | Период теоретического обучения  |  |                           |      | Период промежуточной аттестации (сессия) |     |    |        |                        |      |      |  |        |
|          |  |       | Занятия лекционного типа  |  | Занятия семинарского типа |      | ИК                                       | КСР | КЭ | Каттэк | Контроль               | СРкр | СРэк |  | СР     |
| Л/Э<br>О | ВЛ   | ЛР    | ПЗ/Э<br>О   |  |                           |      |  |     |    |        |                        |      |      |  |        |
| Тема 1   | Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров». | 8     | 2   |  |                           | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 2   | Общение как коммуникация                               | 8     | 2/2*  |  |                           | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 3   | Перцептивная сторона делового общения.                 | 8     | 2/2*  |  |                           | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 4   | Общение как взаимодействие.                            | 8     | 2/2*  |  |                           | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 5   | Психологические основы деловых отношений.              | 8     | 2   |  |                           | 2/2* |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Т    |
| Тема 6   | Использование знаковых систем в процессе коммуникации. | 8     | 2   |  |                           | 2/2* |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 7   | Особенности делового общения.                          | 10    | 2   |  | 2                         | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |
| Тема 8   | Барьеры и конфликты в деловом общении.                 | 10    | 4   |  |                           | 2    |  |     |    |        |                        |      |      | 4  | О,Р,ПР |

|                          |                               |            |              |   |          |              |  |  |  |  |  |  |           |            |
|--------------------------|-------------------------------|------------|--------------|---|----------|--------------|--|--|--|--|--|--|-----------|------------|
| Тема 9                   | Манипуляции в деловом общении | 16         | 4            |   |          | 4            |  |  |  |  |  |  | 8         | О,Р,ПР     |
| Тема 10                  | Компетентность в общении.     | 16         | 4            |   |          | 4            |  |  |  |  |  |  | 8         | О, Т       |
| Промежуточная аттестация |                               | 4          |              | 2 |          |              |  |  |  |  |  |  |           | Зачет      |
| <b>Итого</b>             |                               | <b>108</b> | <b>26/6*</b> |   | <b>2</b> | <b>28/4*</b> |  |  |  |  |  |  | <b>48</b> | <b>33Е</b> |

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

*Примечание: Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ПР), реферат (Р).*

Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения (далее - СДО).

## 3.2 Содержание дисциплины

### **Тема 1. Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров». ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

Понятие «общение», трудность его дефиниций. Основные аспекты общения: содержание, цель, средство. Виды общения. Функции общения. Основные подходы к определению понятия «общение». Значение общения для развития индивида. Историческое развитие форм общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Общение в группе. Социально –психологические проблемы делового общения

### **Тема 2. Общение как коммуникация. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

Общение как коммуникативный процесс. Различные точки зрения на коммуникативную сторону общения. Специфика и структура процесса обмена информацией. Модели коммуникации: линейная, интерактивная, транзакционная модели. Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

### **Тема 3. Перцептивная сторона делового общения. ПК-16, ПСК-16.3.**

Понятие социальной перцепции. Специфика процесса межличностной перцепции: структура, признаки. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, социальная рефлексия, Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проекции.

### **Тема 4. Общение как взаимодействие. ОПК-8, ОПК-8.4.**

Понятие общения как взаимодействия. Структура процесса взаимодействия: субъект взаимодействия, объект взаимодействия, средства или орудия действия, способ использования средств, результат действия. Виды взаимодействия. Теории взаимодействия. Проблема кооперации и конфликта. Основные стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.

### **Тема 5. Психологические основы деловых отношений. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Эмпатия и рефлексия в процессе общения. Способы и механизмы воздействия. Человеческая психика и социально-психологическое влияние. Переговоры как способ делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

### **Тема 6. Использование знаковых систем в процессе коммуникации. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3**

Вербальная коммуникация. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Публичное выступление. Критерии эффективности публичного выступления. Невербальная коммуникация Место и роль невербальной коммуникации в процессе общения. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости и закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии, симпатии и внимания и т.д.. Правила понимания и интерпретации невербальной информации. Факторы успешной невербальной коммуникации.

### **Тема 7. Особенности делового общения. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

Формы делового общения. Технология делового общения. Этика делового общения Понятие делового общения, его специфика. Виды переговоров. Деловые переговоры.

Переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях. Различия по характеру взаимодействия. Классификация переговоров по направленности и по степени заинтересованности. Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Тактика приемов и уловок в переговорах. Способы защиты. Деловая беседа. Структура эффективной деловой беседы.

#### **Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. ОПК-8, ОПК-8.4.**

Понятие конфликта. Структура конфликта. Типы и виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения. Барьеры в деловом общении. Барьеры в сфере массовой коммуникации. Способы преодоления барьеров

#### **Тема 9. Манипуляции в деловом общении. ПК-16, ПСК-16.3.**

Механизмы воздействия в процессе делового общения. Понятие психологической манипуляции. Подходы к изучению манипулятивного поведения. Основные признаки манипуляции. Виды манипуляции. Проявление манипулирования в общении. Способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

#### **Тема 10. Компетентность в общении. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. Содержание понятия "компетентность в общении". Проблема точности межличностного восприятия. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Способы развития коммуникативной компетентности. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Структура коммуникативной компетентности. Социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.38 *«Психология общения и переговоров»* входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать

один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

| ТИП ЗАДАНИЯ   | ИНСТРУКЦИЯ                                   | СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ   | КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ  |
|---|--|---|--|
| Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных     | Прочитайте текст, выберите правильный ответ  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>  | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква   |
| Задание закрытого типа на установление соответствия                                       | Прочитайте текст и установите соответствие   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol> | Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы   |
| Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких предложенных | Прочитайте текст, выберите правильные ответы | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>   | Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого) |
| Задание закрытого типа на установление  | Прочитайте текст и установите                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается</li> </ol>  | Ответ считается верным, если правильно указана вся   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| последовательности  | последовательность  | последовательность элементов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.<br>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).  | последовательность цифр   |
| Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора | Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.<br>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.<br>3. Выбрать один верный ответ.<br>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.<br>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа   |
| Задание открытого типа с развернутым ответом  | Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ                                    | 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.<br>2. Продумать логику и полноту ответа.<br>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.<br>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ  | Ответ считается верным:<br>1. Отсутствие фактических ошибок.<br>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).<br>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).<br>4. Логическая последовательность излагаемого материала. |

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

| Итоговая балльная оценка | Традиционная система | Бинарная система | ECTS                     |                      |
|--------------------------|----------------------|------------------|--------------------------|----------------------|
|                          |                      |                  | Для традиционной системы | Для бинарной системы |
| 95-100                   | Отлично              | Зачтено          | A                        | P/ Passed            |
| 85-94                    |                      |                  | B                        | P/ Passed            |
| 75-84                    | Хорошо               |                  | C                        | P/ Passed            |
| 65-74                    |                      |                  | D                        | P/ Passed            |
| 55-64                    |                      |                  | E                        | P/ Passed            |
| 0-54                     | Неудовлетворительно  | Не зачтено       | F                        | F/Failed             |

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

| Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости | Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию | Максимальная итоговая балльная оценка | Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию |
|--|---|---------------------------------------|---|
| 60 баллов  | 40 баллов   | 100 баллов                            | 100 баллов  |

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

| № п/п   | Наименование тем (разделов)                           | Методы текущего контроля успеваемости |
|---------|---|---------------------------------------|
| Тема 1  | Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров» | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 2  | Общение как коммуникация                              | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 3  | Перцептивная сторона делового общения                 | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 4  | Общение как взаимодействие                            | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 5  | Психологические основы деловых отношений              | <i>Устный опрос, тестирование</i>     |
| Тема 6  | Использование знаковых систем в процессе коммуникации | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 7  | Особенности делового общения                          | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 8  | Барьеры и конфликты в деловом общении                 | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 9  | Манипуляции в деловом общении                         | <i>Устный опрос</i>                   |
| Тема 10 | Компетентность в общении.                             | <i>Устный опрос, тестирование</i>     |

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

**Тема 1. Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров». ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Охарактеризуйте предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».
2. Теоритически обоснуйте понятие «общение»».
3. Опишите структуру процесса общения.
4. Опишите особенности общения в группе, внутригрупповые процессы, особенности взаимодействия.
5. Дайте характеристику социально –психологическим проблемам делового общения.

**Тематика рефератов:**

1. Общее представление о значимости и значении общения.
2. Общение как сущностная характеристика и условие бытия человека.
3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
4. Влияние общения на поведение людей.
5. Общение и личность.

**Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

**Тема 2. Общение как коммуникация. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите общение как коммуникативный процесс.
2. Обоснуйте различные точки зрения на коммуникативную сторону общения.
3. Дайте характеристику специфике и структуре процесса обмена информацией.
4. Опишите основные модели коммуникации, понятие коммуникативной ситуации.
5. Охарактеризуйте основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

**Тематика рефератов:**

1. Средства общения.
2. Общение как коммуникация.
3. Общение как информационный процесс.
4. СМИ в структуре общения.

### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

### **Тема 3. Перцептивная сторона делового общения. ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Дайте определение понятию социальной перцепции.
2. Опишите специфику процесса межличностной перцепции.
3. Опишите базовые механизмы межличностного восприятия.
4. Охарактеризуйте эффекты межличностного восприятия.
5. Опишите процесс восприятия партнера по общению.

### **Тематика рефератов:**

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.
4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

#### **Тема 4. Общение как взаимодействие. ОПК-8, ОПК-8.4.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Охарактеризуйте понятие общения как взаимодействия.
2. Опишите структуру процесса взаимодействия, виды взаимодействия.
3. Расскажите об основных теориях взаимодействия.
4. Охарактеризуйте проблему кооперации и конфликта.
5. Опишите стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену.

#### **Тематика рефератов:**

1. Общение и деятельность.
2. Общение и общность.
3. Общение и социальные отношения.
4. Понятие и способы структурирования общения.
5. Субъект и объект общения.

#### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

#### **Тема 5. Психологические основы деловых отношений. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
2. Охарактеризуйте эмпатию и рефлексивность в процессе общения.
3. Опишите способы и механизмы воздействия в процессе делового общения
4. Опишите процесс социально-психологического влияния на человеческую психику.
5. Дайте характеристику переговорам как способу делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

*Тестовые задания:*

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Этапы процесса коммуникации:
  - а. канал
  - б. декодирование

- а. раскодирование
  - б. сообщение
2. Обратная связь:
- а. препятствует коммуникативному процессу
  - б. способствует коммуникативному процессу
  - в. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  - г. все ответы правильные
3. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?
- а. сообщение
  - б. обратная связь+
  - в. канал
  - г. отправитель

### **Тема 6. Использование знаковых систем в процессе коммуникации. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите основные параметры вербальной коммуникации.
2. Опишите основные параметры публичного выступления, критерии эффективности публичного выступления.
3. Охарактеризуйте место и роль невербальной коммуникации в процессе общения.
4. Опишите правила понимания и интерпретации невербальной информации.
5. Опишите основные факторы успешной невербальной коммуникации.

#### **Тематика рефератов:**

1. Психологические основы имиджа..
2. Общение как социально – психологическая проблема.
3. Культура общения.
4. Наука и искусство общения.
5. Механизмы познания и понимания человека человеком.

#### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

### **Тема 7. Особенности делового общения. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите основные формы делового общения, технологию и этику делового общения.
2. Опишите понятие делового общения, его специфику, виды переговоров.
3. Охарактеризуйте различия по характеру взаимодействия: переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях.
4. Опишите классификацию переговоров по направленности и по степени заинтересованности.
5. Охарактеризуйте структуру эффективной деловой беседы.

**Тематика рефератов:**

1. Деловые переговоры и совещания.
2. Документационное обеспечение делового общения.
3. Подготовка и порядок ведения переговоров.
4. Методы ведения переговоров.
5. Стили проведения деловых совещаний.

**Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

**Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. ОПК-8, ОПК-8.4.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите понятие конфликта, его структуру, типы и виды.
2. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов.
3. Раскройте понятие барьеров коммуникации.
4. Опишите барьеры в деловом общении, способы их преодоления.
5. Расскажите о барьерах в сфере массовой коммуникации. Способы преодоления барьеров

**Тематика рефератов:**

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.

4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

#### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

### **Тема 9. Манипуляции в деловом общении. ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Опишите основные механизмы воздействия в процессе делового общения.
2. Раскройте понятие психологической манипуляции.
3. Опишите подходы к изучению манипулятивного поведения.
4. Опишите основные признаки манипуляции, виды манипуляции, проявление манипулирования в общении.
5. Охарактеризуйте основные способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

#### **Тематика рефератов:**

1. Понятие и специфика социально – психологических механизмов общения.
2. Психическое заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
3. мода как динамичный феномен коммуникативного поведения людей; понятие, факторы и механизмы моды; социально – психологические функции моды; потенциал моды, его возможности и границы.
4. Общение и взаимопонимание людьми друг друга. Социально-психологические аспекты.
5. Социально-психологический портрет «манипулятора» в общении.

#### **Проектная работа.**

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы,

время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

## **Тема 10. Компетентность в общении. ОПК-8, ОПК-8.4, ПК-16, ПСК-16.3.**

*Вопросы для проведения опроса на занятиях:*

1. Расскажите о понятии обратной связи и ее роли в общении людей.
2. Опишите основные методы развития коммуникативных способностей.
3. Раскройте содержание понятия "компетентность в общении".
4. Охарактеризуйте эффективное слушание как составляющую коммуникативной компетентности.
5. Опишите способы развития коммуникативной компетентности и структуру коммуникативной компетентности. Какие вы знаете социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности?

*Тестовые задания:*

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

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

- а. трансакция
- б. ролевые ожидания
- в. социальная роль
- г. психологический контакт

2. Основные качества манипулятора

- а. недоверие к себе и другим
- б. лживость
- в. примитивность чувств
- г. все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а. прагматической
- б. управленческой
- в. терапевтической
- г. деловой

### **Шкала оценивания**

#### **Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

|            |   |
|------------|---|
| 100% - 85% | Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов  |
| 84% - 65%  | Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов                                       |
| 64% - 55%  | Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов |
| менее 55%  | Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов   |

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \cdot 100\%,$$

где B – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  
 B – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
 O – общее количество вопросов в тесте.

### Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \cdot 100\%,$$

где B – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;  
 B – количество верно решенных задач;  
 O – общее количество задач.

### Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

|            |  |
|------------|--|
| 100% - 85% | Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает |
|------------|--|

|           |   |
|-----------|---|
|           | обоснованные выводы   |
| 84% - 65% | Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки |
| 64% - 55% | Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки            |
| менее 55% | Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.   |

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

| Наименование контрольной точки | Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент | Коэффициент веса контрольной точки | Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО) |
|--------------------------------|---|------------------------------------|---|
| КТ 1                           | 100   | 0,3                                | 30  |
| КТ 2                           | 100   | 0,3                                | 30  |
| Итого:                         | x   | 0,6                                | 60  |

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

#### **КТ – 1.**

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

##### **Тест 1.**

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать правильные ответы.

#### **Тема 1-5.**

**1. Что является предметом дисциплины «Психология общения и переговоров»?**

- 1) Изучение физиологических процессов при общении
- 2) Анализ закономерностей, механизмов и эффективных стратегий делового взаимодействия
- 3) Исследование исторических аспектов развития языка
- 4) Разработка методов лечения коммуникативных расстройств

**2. Какой элемент НЕ относится к структуре общения как коммуникации?**

- 1) Вербальные средства (речь)
- 2) Невербальные сигналы
- 3) Обратная связь
- 4) Температура в помещении

**3. Что относится к перцептивной стороне делового общения?**

- 1) Обмен документами
- 2) Процесс восприятия и понимания партнёров по общению
- 3) Использование технических средств связи
- 4) Написание деловых писем

**4. Какой вид взаимодействия в деловом общении предполагает достижение взаимовыгодных решений?**

- 1) Конкуренция
- 2) Избегание
- 3) Компромисс
- 4) Манипуляция

**5. Что является ключевым психологическим принципом деловых отношений?**

- 1) Максимальная эмоциональность
- 2) Ориентация на личные интересы без учёта партнёра
- 3) Взаимное уважение и учёт интересов всех сторон
- 4) Жёсткое давление на оппонента

Ответы: 1) 2, 2) 4, 3) 2, 4) 3, 5) 3

Критерии оценивания тестовых заданий:

| Диапазон баллов | Описание критерия             |   |
|-----------------|-------------------------------|---|
| 85-100          | Свыше 80% правильных ответов. | Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.                |
| 65-84           | Свыше 70% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.                   |
| 55-64           | Свыше 50% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях. |
| 0-54            | Менее 50% правильных ответов. | Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.         |

## КТ – 2.

### Тема 6-10.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

#### 1. Какая знаковая система является основной в деловой коммуникации?

- 1) Тактильные сигналы
- 2) Паралингвистические элементы (интонация, паузы)
- 3) Вербальный (речевой) канал
- 4) Ольфакторные (запаховые) сигналы

#### 2. Что отличает деловое общение от неформального?

- 1) Преобладание эмоциональной составляющей
- 2) Четкая целевая направленность и регламентированность
- 3) Спонтанность и непредсказуемость
- 4) Использование только невербальных средств

#### 3. Какой барьер в деловом общении возникает из-за различий в значениях слов?

- 1) Психологический
- 2) Организационный
- 3) Семантический
- 4) Физический

#### 4. Какой признак характерен для манипуляции в деловом общении?

- 1) Открытое предъявление своих намерений
- 2) Скрытое влияние в интересах манипулятора
- 3) Взаимный учет интересов сторон
- 4) Прямое выражение требований

#### 5. Что включает в себя коммуникативная компетентность?

- 1) Только знание профессиональной терминологии
- 2) Способность эффективно передавать и получать информацию с учетом контекста
- 3) Умение всегда добиваться своих целей
- 4) Использование исключительно формальных речевых шаблонов

Ответы: 1) 3, 2) 2, 3) 3, 4) 2, 5) 2

Критерии оценивания тестовых заданий:

| Диапазон баллов | Описание критерия             |   |
|-----------------|-------------------------------|---|
| 85-100          | Свыше 80% правильных ответов. | Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.                |
| 65-84           | Свыше 70% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.                   |
| 55-64           | Свыше 50% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях. |
| 0-54            | Менее 50% правильных ответов. | Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.         |

## 6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится с применением метода письменного опроса.

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

На самостоятельную работу студентов по Б1.О.38 «Психология общения и переговоров» выносятся следующие темы:

| № п/п | Тема   | Вопросы, выносимые на СРС   | Очная форма |
|-------|--|---|-------------|
| 1     | 2  | 3   | 4           |
| 1     | Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров». | Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.  | О,Т         |
| 2     | Общение как коммуникация                               | Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.  | О,Т         |
| 3     | Перцептивная сторона делового общения.                 | Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Роль эмоций в общении.  | О,Т         |
| 4     | Общение как взаимодействие.                            | Поведение человека в организации и типы сотрудников.  | О,Т         |
| 5     | Психологические основы деловых отношений.              | Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.   | О,Т         |
| 6     | Использование знаковых систем в процессе коммуникации. | Деловая беседа. Разновидности деловых бесед.  | О,Т         |
| 7     | Особенности делового общения.                          | Переговоры. Виды и классификация переговоров.   | О,Т         |
| 8     | Барьеры и конфликты в деловом общении.                 | Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. | О,Т         |
| 9     | Манипуляции в деловом общении                          | Мифы как средство манипуляции.  | Б,<br>ОБС   |
| 10    | Компетентность в общении.                              | Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.   | Б,<br>ОБС   |

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

### Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины (модуля)

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

| Форма изучения дисциплины                                      | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|--|--|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе       | 40   |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение        | 20   |
| Итого  | 100  |

#### Методические рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора. При работе с литературой приоритет отдается первоисточникам.

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособиями:

Караяни А. Г. .Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / Александр Григорьевич Караяни, Вячеслав Лазаревич Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2015. - 246, [1] с..ЮНИТИ-ДАНА.2015

### **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

#### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине.

| Форма изучения дисциплины                                      | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|--|--|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе       | 40   |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение        | 20   |
| Итого  | 100  |

#### **Рекомендации для подготовки к зачету**

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

#### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

| Форма изучения дисциплины                               | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|---|--|
| Изучение литературы, подготовка эссе                    | 40   |
| Подготовка проектов                                     | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение | 20   |
| Итого   | 100  |

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561030> .
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебник для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562314> .
3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565070> .

### **8.2. Дополнительная литература.**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559643> .
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563966>
3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/436493>

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/47856/> (Открытый доступ).

### **8.4. Интернет-ресурсы, справочные системы**

1. ЭБСIPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>
2. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
3. ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>

4. Сайт Российского психологического общества <http://www.psyrus.ru/>  
(открытый доступ)
5. Психологическая газета – регулярное электронное издание <http://psy.su/>  
(открытый доступ)
6. Российская психология – информационно-аналитический портал  
<http://rospsy.ru> (открытый доступ)
7. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru/> (открытый доступ)
8. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/> (открытый доступ)
9. Сайт «Экзистенциальная и гуманистическая психология» <http://hpsy.ru>  
(открытый доступ)

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащённость: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы.