

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

**Институт педагогики, психологии и физкультурно-спортивного образования**

**СОГЛАСОВАНО**  
Руководитель образовательной  
программы \_\_\_\_\_  
« 31 » 08 2023 г

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор института ИППиФСО  
О.И. Михайленко  
« 31 » 08 2023 г



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.01.04 Психология делового общения**

Направление подготовки  
**27.03.02 Управление качеством**

Профиль подготовки  
**Информационные технологии в управлении качеством**

Квалификация (степень) выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**Очная**

**Нальчик 2023**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной части блока 1 студентам направления 27.03.02 Управление качеством, очной формы обучения в 1 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 31.07.2020 г. №869 в ред. приказа Минобрнауки от 26.11.2020 г. № 1456

## Содержание

с.

1	Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3	Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	4
4	Содержание и структура дисциплины.....	5
4.1.	Содержание разделов дисциплины.....	5
4.2.	Структура дисциплины.....	5
4.3.	Лекционные занятия.....	7
4.4.	Практические занятия (семинарские занятия).....	8
4.5.	Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	8
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации .....	9
5.1.	Текущий контроль.....	9
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.	
5.2.1.	Вопросы к коллоквиумам.....	10
5.2.2.	Образцы тестовых заданий.....	11
5.3.	Промежуточный контроль. Список вопросов к зачету .....	12
6	Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	20
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	23
7.1.	Основная литература.....	23
7.2.	Дополнительная литература.....	24
7.3.	Периодические издания.....	24
7.4.	Интернет-ресурсы.....	24
7.5.	Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы...	25
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	31
9	Лист изменений (дополнений) рабочей программы.....	36

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель** учебной дисциплины «Психология делового общения» следующая:

- дать студентам теоретические знания и практические навыки в области психологии и этики общения, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в профессиональной сфере.

**Задачи дисциплины:**

- усвоение студентами теоретических основ современного подхода в сфере развития человеческих ресурсов как наиболее существенного фактора повышения эффективности профессиональной деятельности;

- усвоение студентами базисных знаний для обеспечения эффективного индивидуального подхода к коллегам, клиентам и подчиненным;

- получение общих представлений о сущности и методах общения, основных требованиях, предъявляемых к личности современного психолога и стилю его деятельности, индивидуально-типологических особенностях поведения;

- получение сведений, позволяющих выработать для себя план самосовершенствования, обогатить и сбалансировать свою индивидуальность.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части блока 1, социально–гуманитарный модуль, учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Освоение дисциплины «Психология делового общения» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Управление персоналом», «Управление человеческими ресурсами».

**При изучении данной дисциплины предусматривается:** проведение лекционных занятий в соответствии с сеткой часов, приведенной далее по тексту; проведение практических занятий; самостоятельное изучение литературы, освоение теоретического материала, написание рефератов из рекомендуемых в данной программе; проведение рейтинговых контрольных точек в виде электронного тестирования и коллоквиума, зачет.

На лекциях излагаются материалы теоретического и методического характера, обобщающие опыт в управлении и деятельности организации.

Практические занятия обеспечивают практическое освоение лекционного материала, развитие у студентов самостоятельности и творческого подхода, освоение принципов и методов общения и взаимодействия между людьми в современном общественном производстве.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)**

При изучении дисциплины особый акцент сделан на реализацию компетентностного подхода, предусматривающего использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, разбор конкретных ситуаций, групповых дискуссий).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **универсальных компетенций:**

**УК–9** Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

**Индикаторы достижения компетенции:**

**УК–9.1** Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**УК–9.2** Способен планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья.

**УК–9.3** Способен взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах.

В результате изучения студент должен:

**Знать :**

- требования этикета и конкретных условий деловой культуры и делового общения;
- современные концептуальные подходы к переговорам (партнерский подход);
- современные методы и технологии делового взаимодействия;
- психологические техники эффективного делового общения;
- теоретические основы организации различных форм делового общения;
- психологические типы деловых партнеров;
- теоретические основы консультирования, задачи и методы управленческого консультирования

— принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья

**Уметь:**

- вести диалог с деловым партнером;
- грамотно формулировать свои мысли и задавать разнотипные вопросы;
- строить убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- оценивать эффективность деловых контактов;
- воздействовать на слушателя, аудиторию;
- вести деловое совещание и деловую переписку;
- ориентироваться в этических основах делового общения;
- применять рациональную тактику ведения переговоров;
- заключать сделку с партнерами различных психотипов;
- использовать полученные знания для осуществления консультационной помощи;
- коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья

**Владеть:**

- методами психодиагностики психических процессов, эмоциональных состояний и индивидуальных особенностей личности, методами исследования групповых процессов;

- общими приемами саморегуляции психики и формами управления собственным поведением.

- навыками и опытом работы с конкретными реальными проблемными ситуациями клиентов в области коммуникативных практик и отношений и с работниками по аспектам своей профессиональной деятельности

— принципами недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья

#### 4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

##### 4.1. Содержание дисциплины (модуля) «Психология делового общения», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№	Наименование раздела/темы	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5 <sup>1</sup>
1	Основные характеристики делового общения.	Предмет, задачи психологии и этики делового общения. Понятие общения. Функции и структура общения. Средства и виды общения Формы делового общения	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
2	Общение как социально–психологическая проблема	Механизмы познания в процессе общения Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
3	Общение – форма и средство социальной перцепции. Перцептивная сторона общения	Восприятие и понимание в общении. Роль социальных стереотипов в восприятии коммуникантами друг друга. Факторы ошибок восприятия. Восприятие эмоций коммуникатора и коммуниканта.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
4	Коммуникативная сторона общения Общение как взаимодействие.	Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна. Функциональный анализ Э.Берна.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
5	Интерактивная сторона общения Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Техники и приемы общения.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
6	Средства общения. Невербальные средства общения.	Функции невербального общения. Оптико-кинестетические средства общения. Проксемические средства общения.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации

<sup>1</sup> В графе 5 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), домашнего задания (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т) и т.д.

		Просодические средства общения. Экстралингвистические средства общения. Язык самооценки личности.		
7	Вербальные средства общения.	Функции вербального общения. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
8	Психологические аспекты переговорного процесса.	Подготовка к выступлению Выслушивание партнера как психологический прием Техника и тактика аргументирования	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации
9	Спор, дискуссия, конфликтные ситуации	Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.	УК–9	ДЗ; Р; Т; УО; К; дискуссии; презентации

<sup>1</sup> В графе 5 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), домашнего задания (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т) и т.д.

#### 4.2 Структура дисциплины (модуля) «Психология делового общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов / зачетных единиц	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа (в часах):</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
<i>Лекционные занятия (Л)</i>	<i>17</i>	<i>17</i>
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	<i>34</i>	<i>34</i>
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
<b>Самостоятельная работа (в часах):</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Расчетно-графическое задание	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Реферат (Р)	19	19
Эссе (Э)	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Контрольная работа (КР)	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Самостоятельное изучение разделов	30	30
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	Не предусмотрена	Не предусмотрена
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27	27
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>

#### 4.3. Лекционные занятия

Таблица 3. Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1	Психология общения как научная отрасль.
2	Общение как социально–психологическая проблема
3	Восприятие и понимание в общении: перцептивная сторона общения.
4	Коммуникативная сторона общения
5	Интерактивная сторона общения
6	Средства общения. Невербальные средства общения.
7	Вербальные средства общения.
8	Психологические аспекты переговорного процесса
9	Спор, дискуссия, конфликтные ситуации

#### 4.4. Практические занятия

Таблица 4. Практические занятия

№ п/п	Тема
1	Роль общения в профессиональной деятельности человека. Общение и психодиагностика.
2	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Виды, функции общения.
3	Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
4	Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
5	Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
6	Функциональный анализ Э.Берна.
7	Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
8	Техники и приемы общения.
9	Оптико-кинестетические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические средства общения. Экстралингвистические средства общения.
10	Язык самооценки личности.
11	Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
12	Формы общения. Письменное и устное общение.
13	Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
14	Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

Таблица 5. Лабораторные работы по дисциплине (модулю) – не предусмотрены

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)

Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1. 1.	Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
2.	Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
3.	Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
4.	Функциональный анализ Э.Берна.
5.	Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
6.	Техники и приемы общения.
7.	Оптико-кинестетические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические средства общения. Экстралингвистические средства общения.



8.	Язык самооценности личности.
9.	Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
10.	Формы общения. Письменное и устное общение.
11.	Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
12.	Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.
13.	Эмоциональное общение.
14.	Основы позитивной коммуникации.
15.	Общение как психосоциальное явление.
16.	Индивидуальные особенности общения.

## **5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются **текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.**

### **5.1. Текущий контроль.**

**Оценочные материалы для текущего контроля.** Цель *текущего контроля* – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

**Текущий контроль** успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Психология делового общения» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, выполнения заданий в рабочей тетради) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

**5.1.1 Вопросы по темам дисциплины «Психология делового общения» (устный опрос). Контролируемые компетенции УК-9:** Детализация вопросов содержится в издании: *Психология делового общения.* – Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2018. – 105 с.;

#### **Тема 1. Основные характеристики делового общения**

1. Понятие общения. Функции и структура общения.
2. Средства и виды общения.
3. Формы делового общения

#### **Тема 2. Общение как социально–психологическая проблема**

1. Механизмы познания в процессе общения
2. Перцептивная сторона общения
3. Коммуникативная сторона общения
4. Интерактивная сторона общения

### **Тема 3. Вербальное и невербальное общение**

1. Стили общения
2. Вербальное общение
3. Невербальное общение

### **Тема 4. Общение как коммуникация**

1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Основные функции и виды коммуникаций.
4. Значение и необходимость коммуникативных ролей.

### **Тема 5. Типология общения**

1. Основные элементы коммуникации.
2. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
3. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации,
4. Специфика вербальной и невербальной сторон коммуникации в деловом общении.

### **Тема 6. Перцептивная сторона делового общения**

1. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
2. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
3. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
4. Понятие межличностного восприятия в общении.
5. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении

### **Тема 7. Общение как взаимодействие**

1. Принципы и типы деловых взаимодействий.
2. Ролевое поведение личности в общении.
3. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
4. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
5. Пространство межличностного взаимодействия.
6. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).

### **Тема 8. Психологические аспекты переговорного процесса**

1. Подготовка к выступлению
2. Выслушивание партнера как психологический прием
3. Техника и тактика аргументирования

### **Тема 9. Спор, дискуссия и конфликтные ситуации**

1. Понятие спора, его разновидности.
2. Дискуссия и полемика.
3. Понятие конфликта. Типология, структура, этапы развития конфликта.
1. Понятие спора, его разновидности.

### **Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса**

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Психология делового общения». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

**В результате устного опроса знания обучающегося оцениваются по следующей шкале:**

**3 балла** выставляется, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**2 балла** выставляется, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**1 балл** выставляется, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**0 баллов**, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

**5.1.2. Оценочные материалы для самостоятельной работы обучающегося (задания).**  
**Контролируемые компетенции УК–9. Детализация вопросов содержится в издании:**  
*Психология делового общения. – Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2018. – 105 с.;*

Перечень типовых заданий для самостоятельной работы сформирован в соответствии с тематикой практических занятий по дисциплине «Психология делового общения».

#### **Задание 1.**

1. Составьте кластер «Стили делового общения»: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой.
2. Представьте письменную работу, в которой опишите как можно подробнее свою будущую профессиональную деятельность, указав различные ситуации общения, типичные для работы по вашей специальности. Прокомментируйте, к каким из этих ситуаций вы готовы уже сегодня.

Комментарий: в работе обращение к списку ситуаций должно стать органической частью текста, а не отдельной составляющей общей работы. Продумайте стиль изложения и стремитесь к единообразию стилистических средств. Задание может предполагать выполнение в малых группах по 3-4 человека.

#### **Задание 2.**

##### **Исследовательское задание.**

1) Проанализировать приемы речевого взаимодействия:

- в отношениях с окружающими (направленность);
- в целях и стремлениях (направленность);
- в знаниях, умениях и навыках (опыт);
- в привычках (опыт);
- в интересах (направленность);
- в познавательных психических процессах (особенности психических процессов);
- во внешности и состоянии здоровья (биологически обусловленный компонент).

2) Установить, какой структурный компонент речи управляется сознательно.

3) Объяснить, как речь оказывает воздействие на человека.

4) Определить, какие негативные изменения произошли в развитии вашей речи.

Какие требуются виды деятельности для их трансформации?

### Задание 3

Написать мини-эссе по теме «В чем заключается речевое взаимодействие?»

### Задание 4

- 1) Проанализировать приемы речевого взаимодействия:
  - в отношениях с окружающими (направленность);
  - в целях и стремлениях (направленность);
  - в знаниях, умениях и навыках (опыт);
  - в привычках (опыт);
  - в интересах (направленность);
  - в познавательных психических процессах (особенности психических процессов);
  - во внешности и состоянии здоровья (биологически обусловленный компонент).
- 2) Установить, какой структурный компонент речи управляется сознательно.
- 3) Объяснить, как речь оказывает воздействие на человека.
- 4) Определить, какие негативные изменения произошли в развитии вашей речи. Какие требуются виды деятельности для их трансформации?

### Задание 5

Исследовательское задание.

1) Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы; 2) описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

**Задание 6.** Написать эссе. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

**Задание 7.** Исследовательское задание.

- 1) Составление мини-диалогов со словами:
  - Вы согласны принять предложение о заключении сделки?
  - Предложение можно рассмотреть.
- 2) Составление психологического портрета по невербальному поведению.

**Задание 8.** Написать мини-эссе по теме «В чем заключается коммуникативная компетентность налогового инспектора?»

**Задание 9.** Творческое проблемное задание. 1) Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов. 2) Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали.

**Задание 10. Исследовательское задание.** Описать и обосновать субъективные и объективные противоречия, выявленные посредством речи конкретного человека.

**Задание 11. Исследовательское задание.** Опишите реализацию приемов речевого взаимодействия.

**Задание 12.** Написать мини-эссе по теме «В чем заключается речевое взаимодействие?»

**Задание 13. Творческое задание:** разработать модель эффективной беседы.

**Критерии формирования оценок (оценивания) творческих и исследовательских заданий.**

Творческие и исследовательские задания формулируются как перечень действий студента к достижению цели. Преподаватель назначает фиксированное количество баллов, которое соответствует количеству действий для выполнения задания. Например, если задание включает 3 действия, за его полное выполнение назначается 3 балла. За каждое невыполненное действие снимается балл.

**Критерии формирования оценок (оценивания) типовых заданий, например, эссе.**

Задание по написанию эссе формулируется как перечень действий и рекомендаций.

1. Максимум баллов ставится, если: 1) мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; 2) мысль подкреплена аргументами – поэтому за тезисом следуют аргументы; 3) эссе соответствует структуре: а) вступление; б) тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; в) заключение.

2. Половина назначенных баллов ставится за эссе, в котором отсутствуют один из трех критериев оценивания из п.1.

3. Один балл – если эссе написано, но не соответствует критериям оценивания из пункта 1.

4. 0 баллов – если задание не сдано.

**Критерии формирования оценок по заданиям для самостоятельной работы студента (практические задания):**

*«отлично»* (3 балла) - обучающийся показал глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, избегая простого повторения информации из текста, информация представлена в переработанном виде. Свободно использует необходимые термины при выполнении заданий;

*«хорошо»* (2 балла) - обучающийся твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в процессе выполнения заданий;

*«удовлетворительно»* (1 балл) - обучающийся имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности при выполнении заданий;

*«неудовлетворительно»* (менее 0 баллов) – обучающийся допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы и при выполнении заданий.

**5.1.3. Оценочные материалы для выполнения рефератов  
(контролируемые компетенции УК-9).**

(Примечание: написание рефератов возможно с элементами презентации)

**Примерная тематика рефератов, докладов по дисциплине  
«Психология делового общения»:**

1. Особенности организации делового общения в образовательном учреждении
2. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
3. Место делового общения среди других видов общения.
4. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
5. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
6. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
7. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
8. Основные элементы коммуникации.
9. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
10. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
11. Принципы и типы деловых взаимодействий.
12. Свободная тема (по выбору студента)
13. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. (Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения)
14. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
15. Теории и типы лидерства.
16. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
17. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения.
18. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.
19. Культура делового общения по телефону.
20. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.

21. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.
22. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
23. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
24. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
25. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

**Доклад** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

#### **Требования к докладу:**

Общий объём доклада 10-15 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

Критерии оценки доклада:

«2 балла» - ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«1,5 балла» - обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«1 балл» - обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«0 баллов» - обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

#### ***Методические рекомендации по написанию реферата***

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Требования к реферату:** Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц.

**Уровень оригинальности текста – 70%**

**Критерии оценки реферата:**

«2 балла» - ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«1,5 балла» - выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«1 балл» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«0 баллов» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## **5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.**

*Рубежный контроль* осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику.**

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течении учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

**5.2.1. Оценочные материалы для контрольной работы, коллоквиума:**  
**(контролируемые компетенции УК-9):**

**Коллоквиум №1**

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.

**Коллоквиум №2**

1. Единство общения и деятельности.
2. Понятие средств общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Невербальные средства общения.
5. Основные понятия: речь, язык, виды речи.
6. Отличие речи, языка и общения.
7. Эволюционное возникновение речи.
8. Функции речи.
9. Основные теории развития речи: теория научения, перформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
10. Основные элементы коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры.
12. Методы развития коммуникативных способностей.

**Коллоквиум №3**

1. Техники и приемы общения.
2. Общение как взаимодействие.
3. Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
4. Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
5. Функциональный анализ Э.Берна.
6. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
7. Техники и приемы общения.
8. Оптико-кинестетические средства общения.
9. Проксемические средства общения.
10. Просодические средства общения. Экстралингвистические средства общения.
11. Язык самооценки личности.
12. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
13. Формы общения. Письменное и устное общение.
14. Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
15. Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

**Методические рекомендации по подготовке к сдаче коллоквиума**

Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3-4 недели. Методические указания состоят из рекомендаций по изучению источников и литературы, вопросов для



самопроверки и кратких конспектов ответа с перечислением основных фактов и событий, относящихся к пунктам плана каждой темы. Это должно помочь студентам целенаправленно организовать работу по овладению материалом и его запоминанию. При подготовке к коллоквиуму следует, прежде всего, просмотреть конспекты лекций и практических занятий и отметить в них имеющиеся вопросы коллоквиума. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (2-3 человека). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, проверяет конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. По итогам коллоквиума выставляются баллы.

По результатам сдачи студентами коллоквиума выносятся следующие оценки (от нуля до 6 баллов; за семестр – 18 баллов):

**Критерии оценивания:**

**«6 баллов» ставится, если:**

обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.

**«5 баллов» ставится, если:**

обучающийся дает исчерпывающие ответы на вопросы, приводит свои примеры к языковым явлениям, владеет в полной мере метаязыком дисциплины, в предложенном разборе не допускает ошибок.

**«3 баллов» ставится, если:**

обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.

**«2 баллов» ставится, если:**

обучающийся обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не может последовательно изложить суть решения.

**«1баллов» ставится, если:**

обучающийся не обладает в достаточном объеме знанием теоретического материала и не может решить практические задания.

**5.2.2.Оценочные материалы: Типовые тестовые задания по дисциплине «Психология делового общения», (контролируемые компетенции УК-9).**

Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС – <https://open08.kbsu.ru:8033/moodle/mod/quiz/attempt.php?attempt=318311&cmid=73822>

**Тест** – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру с измерения уровня знаний и умений студента.

Выберите правильный ответ:

1. Психология общения изучает

- морально-этические проблемы общества
- способы защиты прав человека
- методы ведения деловых контактов на принципах морали

2. Изучение методов общения - это

- одно из направлений современной науки

- морально-этическое содержание бизнеса
  - одна из задач этики делового общения
3. Общение ...
- исследует частные вопросы общей этики
  - представляет собой раздел деловой этики
  - применяет принципы общей этики для решения конкретных проблем
4. Деловая этика стала учебной дисциплиной в вузах США ...
- 90-е годы XX века
  - 70-е годы XX века
  - 80-е годы XX века
5. Форма делового общения с определенным набором ролей и преимущественным использованием диалогов:
- переговоры международного уровня
  - деловое совещание
  - деловая беседа
6. Хожение в контакт, передача информации, опровержение возражений, принятие решения:
- компоненты делового совещания
  - структура деловой беседы
  - последовательность действий менеджера
7. Разговор о том, что собеседнику приятно или интересно – это
- метод конструирования
  - метод манипулирования
  - метод снятия напряжения
8. Рассказ о каком-то событии или предмете в качестве начала деловой беседы:
- метод торможения
  - метод стимулирования игры воображения
  - метод «зацепки»
9. Быстрый переход от общих вопросов к частным, затем непосредственно к теме беседы:
- метод стимулирования
  - метод прямого подхода
  - метод мотивации
10. Письменный документ, рассылаемый заранее и содержащий: тему совещания, время и место проведения, фамилии и должности докладчиков, - это
- Оповещение
  - Приглашение
  - повестка дня

***Критерии формирования оценок по тестовым заданиям:***

- (4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;
- (3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;
- (2 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;
- (1 балл) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.
- (0 баллов) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

### 5.3. Промежуточный контроль. Список вопросов к экзамену

*Оценочные материалы для промежуточной аттестации.* Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Психология делового общения» в виде проведения экзамена.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

#### **ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН (контролируемые компетенции УК-9):**

##### **Список вопросов к экзамену**

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.
13. Единство общения и деятельности.
14. Понятие средств общения.
15. Вербальные средства общения.
16. Невербальные средства общения.
17. Основные понятия: речь, язык, виды речи.
18. Отличие речи, языка и общения.
19. Эволюционное возникновение речи.
20. Функции речи.
21. Основные теории развития речи: теория научения, переформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
22. Основные элементы коммуникации.
23. Коммуникативные барьеры.
24. Методы развития коммуникативных способностей.
25. Техники и приемы общения.
26. Общение как взаимодействие.
27. Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
28. Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
29. Функциональный анализ Э.Берна.
30. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
31. Техники и приемы общения.
32. Оптико-кинестетические средства общения.
33. Проксемические средства общения.
34. Просодические средства общения.
35. Экстралингвистические средства общения.

36. Язык самооценности личности.
37. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
38. Формы общения. Письменное и устное общение.
39. Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
40. Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

**Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:**

**«отлично» (30 баллов)** – получают обучающиеся, которые сформулировали полные и правильные ответы на все задания экзаменационного билета, материал изложили грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировали умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировали их и предложили варианты решений, дали исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

**«хорошо» (25 баллов)** – получают обучающиеся, которые дали полные правильные ответы на задания экзаменационного билета с соблюдением логики изложения материала, но допустили при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера, то есть не искажающие смысл изученных концепций; продемонстрировали умение логически мыслить и формулировать свою позицию по проблемным вопросам.

**«удовлетворительно» (20 баллов)** – получают обучающиеся, которые дали полные правильные ответы на задания экзаменационного билета, показали неполные знания, допустили ошибки и неточности при ответе на задания экзаменационного билета; продемонстрировали неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера.

**«неудовлетворительно» (15 баллов)** – получают обучающиеся, которые не дали ответа хотя бы по одному заданию экзаменационного билета; дали неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смогли ответить на дополнительные и уточняющие вопросы; в ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, не используются термины и понятия профессионального языка. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на задания билета, а также обучающемуся, который во время подготовки к ответу пользовался запрещенными материалами (средствами мобильной связи, иными электронными средствами, шпаргалками и т.д.) и данный факт установлен членами экзаменационной комиссии.

**6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– *первая составляющая* – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– *вторая составляющая* – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Психология делового общения» в I семестре является экзамен

Общий балл текущего и рубежного контроля складывается из следующих составляющих **Приложение 2.**

**Целью промежуточных аттестаций** по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

### **Критерии оценки качества освоения дисциплины (Приложение 3)**

#### **Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:**

**Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов** – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов** – теоретическое содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердые знания основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов** – теоретическое содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

**Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов** – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Типовые задания, обеспечивающие формирование компетенций УК–9 представлены в таблице 7.

**Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

Наименование компетенции	Индикаторы достижений	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающие формирование компетенций
<b>УК–9</b> Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<b>УК– 9.1</b> Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья.	<b>Знает:</b> - сущность и структуру общения, приемы аттракции; - принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья <b>Умеет:</b> - уметь применять полученные знания в решении профессиональных задач	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1)(Тема 1. №№1-2; Тема 2. №№ 1,2; Тема 3. №№ 1,2; Тема 4. №№ 1-3; Тема 5. №№1-3; Тема 6. №1; Тема 7. №№1-8; Тема 9. №№1-4)  оценочные материалы для

		<p>при работе с персоналом и социальными группами; - взаимодействовать при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Владеет:</b> – принципами недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>коллоквиума (раздел 5.2.1.)</p> <p>тестовые задания (раздел 5.2.2.) (№№1-4.) полный перечень тестов по ссылке на <a href="http://open.kbsu.ru">http://open.kbsu.ru</a>)</p> <p>темы рефератов (раздел 5.1.3) (№№1-15)</p> <p>оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3) (№№1-41)</p>
	<p><b>УК–9.2</b> Способен планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья.</p>	<p><b>Знает</b> – психические свойства личности (направленность, характер, темперамент, способности); - сущность и структуру психологии группы, динамические процессы в межличностных отношениях, механизм межгрупповых взаимодействий;</p> <p><b>Умеет</b> – применять саморегуляцию психики и формы управления собственным поведением. – планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья</p> <p><b>Владеет</b> – Умением планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья</p>	<p>Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1)(Тема 1. №№1-2; Тема 2. №№1,2; Тема 3. №№1,2; Тема 4. №№1-3; Тема 5. №№1-3; Тема 6. №1; Тема 7. №№1-8; Тема 9. №№1-4)</p> <p>оценочные материалы для коллоквиума (раздел 5.2.1.)</p> <p>тестовые задания (раздел 5.2.2.) (№№1-4.) полный перечень тестов по ссылке на <a href="http://open.kbsu.ru">http://open.kbsu.ru</a>)</p> <p>темы рефератов (раздел 5.1.3) (№№1-15)</p> <p>оценочные материалы к</p>

			экзамену (раздел 5.3) (№№ 1-41)
	<b>УК–9.3</b> Способен взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах.	<b>Знает</b> – способы взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах <b>Умеет</b> - анализировать социально-психологические процессы в группе и управляет ими; - использовать методы психологии для изучения людей; – взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах <b>Владеет</b> –методами психодиагностики психических процессов, эмоциональных состояний и индивидуальных особенностей личности, методами исследования групповых процессов; –методами взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1)(Тема 1. №№1-2; Тема 2. №№ 1,2; Тема 3. №№ 1,2; Тема 4. №№ 1-3; Тема 5. №№1-3; Тема 6. №1; Тема 7. №№1-8; Тема 9. №№1-4)  оценочные материалы для коллоквиума (раздел 5.2.1.)  тестовые задания (раздел 5.2.2.) (№№1-4.) полный перечень тестов по ссылке на <a href="http://open.kbsu.ru">http://open.kbsu.ru</a>  темы рефератов (раздел 5.1.3) (№№1-15)  оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3) (№№ 1-41)

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить способность осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей, в том числе особых образовательных потребностей обучающихся и направлено на формирование УК-9.

## 7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

### 7.1 Основная литература

#### В ЭБС «Консультант студента»

1. Психология общения [Электронный ресурс] / Белянин В.П. - М. : ФЛИНТА, 2016.  
Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507432.html>

2. Психология общения [Электронный ресурс] : Учебник для вузов / Под ред. Т.Н. Ушаковой. - М. : ПЕР СЭ, 2006. Режим доступа:  
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5929201447.html>

### В ЭБС IPRbooks

1. Любичева Е.В. Психология общения. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Любичева Е.В., Болдырева Л.И. Электрон. текстовые данные. СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2013. 152 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/29990.html>. ЭБС «IPRbooks»
2. Ибраева Ж.Қ. Психология общения негіздері [Электронный ресурс]: оқу құралы/ Ибраева Ж.Қ.— Электрон. текстовые данные.— Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010.— 125 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/57577.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Психология общения : учебник для вузов/ Под ред. Т.Н. Ушаковой. М.: ПерСЭ, 2006. 416 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233357>

## 7.2.Дополнительная литература

1. Рождение слова: Проблемы психологии речи [Электронный ресурс] / Ушакова Т.Н. - М.: Институт психологии РАН, 2011. Режим доступа:  
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002061.html>
2. Немов Р.С. Психология: В 3-х кн.; Кн.1-3. – 4-е изд. – М.: Владос, 2003.

## 7.3. Периодические издания

1. Аналитический журнал «Психология общения».
2. Журнал «Психологическая наука и образование».
3. Журнал «Знание. Умение. Понимание».
4. Онлайн-журнал «Психология общения – как быть эффективным».  
<http://world7.ru/dialogue>

## 7.4. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:  
*общие информационные, справочные и поисковые:*

1. Справочная правовая система «Гарант». URL: <http://www.garant.ru>.
  2. Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>
- *к современным профессиональным базам данных:*

№п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Условия доступа
1.	ЭБД РГБ	Электронные версии <b>885898</b> полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки	<a href="http://www.diss.rsl.ru">http://www.diss.rsl.ru</a>	Авторизованный доступ из библиотек и (к. 112-113)
2.	«Web of Science» (WOS)	Авторитетная политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных, в которой индексируются около <b>12,5 тыс.</b> журналов	<a href="http://www.isiknowledge.com/">http://www.isiknowledge.com/</a>	Доступ по IP-адресам КБГУ
3.	Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. Наука и технологии»	Реферативная и аналитическая база данных, содержащая	<a href="http://www.scopus.com">http://www.scopus.com</a>	Доступ по IP-адресам КБГУ



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21.000 рецензируемых журналов; 100.000 книг; 370 книжный серий (продолжающихся изданий);</li> <li>• 6,8 млн. докладов из трудов конференций</li> </ul>		
4.	<b>Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)</b>	Электронная библиотека научных публикаций - полнотекстовые версии около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тысяч журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций. 2800 российских журналов на безвозмездной основе	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Полный доступ
5.	<b>База данных Science Index (РИНЦ)</b>	Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов.	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Авторизованный доступ. Позволяет дополнять и уточнять сведения о публикациях ученых КБГУ, имеющихс я в РИНЦ
6.	<b>Национальная электронная библиотека РГБ</b>	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний	<a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a>	Доступ с электронно го читального зала библиотек и КБГУ

– *поисковые системы:*

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Библиотека России <http://www.cnb.dvo.ru/links.htm>
3. Большой энциклопедический словарь <http://www.sci.aha.ru/ALL/VOC/index.htm>
4. Российская Государственная библиотека. Электронный каталог <http://www.rsl.ru/index.php?f=97>

#### **7. 5. Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы**

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

#### ***Методические рекомендации по изучению дисциплины «Психология делового общения» для обучающихся***

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят доклады и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы

на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий

Курс изучается на лекциях, семинарах, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе.

#### ***Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции***

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

#### ***Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям***

Практические (семинарские) занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения семинара, конкретных

заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), коллоквиум.

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в

себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, решать вычислительные задачи и получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий – это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### ***Методические рекомендации по работе с литературой***

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

*Предварительное* чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

*Сквозное чтение* предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

*Выборочное* – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

*Аналитическое чтение* – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;

- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к экзамену должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### ***Методические рекомендации по написанию рефератов***

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие.

Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую

можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### ***Методические рекомендации для подготовки к экзамену:***

Экзамен в 1-м семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К экзамену допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к экзамену включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на экзаменационные вопросы.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении экзамена в письменной (устной) форме, ведущий преподаватель составляет экзаменационные билеты, которые включают в себя: тестовые задания; теоретические задания; практические задания. Формулировка теоретических задания совпадает с формулировкой перечня экзаменационных вопросов, доведенных до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный экзамен, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего экзамен. На подготовку ответа на билет на экзамене отводится 40 минут.

При проведении письменного экзамена на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) экзамена выражается оценками.

***Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов*** – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов** – теоретическое содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердые знания основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов** – теоретическое содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала.

**Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов** – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **8.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Для реализации рабочей программы дисциплины «Психология делового общения» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: интерактивная доска, проектор, ноутбук, персональные компьютеры.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Психология делового общения» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (Библиотека КБГУ, Информационный блок КБГУ) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КБГУ.

Реализация программы бакалавриата обеспечена необходимым комплектом следующего лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований “Объединенная коллекция 2020»
- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Редактор изображений AliveColors Business
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition
- Пакет офисного программного обеспечения Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)
- Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal
- Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала DeskWork Enterprise
- Программа архиватор 7zip,
- Web Browser – Firefox.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые) - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие) – звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и другие технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

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

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;



- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

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

*Материально-техническое обеспечение дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья*

<b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Аудитория для самостоятельной работы и коллективного пользования специальными техническими средствами для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в КБГУ, аудитория № 145 (Главный корпус КБГУ)	Комплект учебной мебели: - столы и стулья для обучающихся (3 комплекта); - стол для инвалидов-колясочников (1 шт.); - компьютер с подключением к сети и программным обеспечением (3 шт.); - специальная клавиатура (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш) (1шт.); - принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля VP Columbia (1 шт.); - портативный тактильный дисплей Брайля «Focus 14 Blue» (совместимый с планшетными устройствами, смартфонами и ПК) (1 шт.); - бумага для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля, совместимого с принтером VP Columbia; -видеоувеличитель портативный HV-MVC, диагональ экрана – 3,5 дюйма (4 шт.); - сканирующая и читающая машина SARA-CE (1 шт.);	Продукты MICROSOFT (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) № V 2123829. Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition № лицензии 17E0-180427-50836-287-197. Программы для создания и редактирования субтитров, конвертирующее речь в текстовый и жестовый форматы на экране компьютера: Майкрософт Диктейт: <a href="https://dictate.ms/">https://dictate.ms/</a> , Subtitle Edit, («Сурдофон» (бесплатные). Программа невизуального доступа к информации на экране компьютера JAWS for Windows (бесплатная). Программа для чтения вслух текстовых файлов (Tiger Software Suit (TSS)) (номер лицензии 5028132082173733). Программа экранного доступа с синтезом речи для слепых и слабовидящих (NVDA) (бесплатная)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- джойстик компьютерный адаптированный, беспроводной (3 шт.);</li> <li>- беспроводная Bluetooth гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Trekz Titanium» (1 шт.);</li> <li>- проводная гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Sportz Titanium» (2 шт.);</li> <li>- проводная гарнитура Defender (1 шт.);</li> <li>-персональный коммуникатор EN–101 (5 шт.);</li> <li>- специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш);</li> <li>-клавиатура адаптированная с крупными кнопками + пластиковая накладка, разделяющая клавиши, Беспроводная Clevy Keyboard + Clevy Cove (3шт.);</li> <li>- джойстик компьютерный Joystick SimplyWorks беспроводной (3шт.);</li> <li>- ноутбук + приставка для ай-трекинга к ноутбуку PCEye Mini (1 шт)</li> </ul>	
--	--	--

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)**

в рабочую программу по дисциплине «**Психология делового общения**»  
 по направлению подготовки **27.03.02 Управление качеством**  
 профиль «**Информационные технологии в управлении качеством**»  
 на \_\_\_\_\_ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на УМС ИПП и ФСО  
 протокол № \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Приложение 2

### Распределение баллов текущего и рубежного контроля

n/n	Вид контроля	Сумма баллов			
		Общая сумма	1-я точка	2-я точка	3-я точка
	<b>Посещение занятий</b>	<b>до 10 баллов</b>	<b>до 3 б.</b>	<b>до 3б.</b>	<b>до 4б.</b>
	<b>Текущий контроль:</b>	<b>до 30 баллов</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>
	<b>Ответ на 5 вопросов</b>	<i>от 0 до 15 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>
	Полный правильный ответ	до 15 баллов	5 б.	5 б.	5 б.
	Неполный правильный ответ	от 3 до 15 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.
	Ответ, содержащий неточности, ошибки	0б.	0б.	0б.	0б.
	<b>Выполнение самостоятельных заданий (выполнение заданий, написание рефератов)</b>	<i>от 0 до 15 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>	<i>от 0 до 5 б.</i>
	<b>Рубежный контроль</b>	<b>до 30 баллов</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>
	тестирование	от 0- до 12б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.
	коллоквиум	от 0 до 18б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.
	<b>Итого сумма текущего и рубежного контроля</b>	<b>до 70баллов</b>	<b>до 23б.</b>	<b>до 23б</b>	<b>до 24б</b>
	<b>Первый этап (базовый уровень) – оценка «удовлетворительно»</b>	не менее 36 б.	не менее 12 б.	не менее 12 б	не менее 12 б
	<b>Второй этап (продвинутый уровень) – оценка «хорошо»</b>	менее 70 б. (51-69 б.)	менее 23 б	менее 23 б	менее 24б
	<b>Третий этап (высокий уровень) - оценка «отлично»</b>	не менее 70 б.	не менее 23 б.	не менее 23 б	не менее 24б

**Шкала оценивания планируемых результатов обучения  
Текущий и рубежный контроль**

стр	Семе	Шкала оценивания			
		0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
1 семестр		Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение домашнего задания. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение домашнего задания. Частичное выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение домашнего задания. Выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение домашнего задания. Выполнение заданий для самостоятельной работы, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценку «отлично».

**Промежуточная аттестация**

Семестр	«Незачтено» (36 – 60) баллов	«Зачтено» (61 – 70) баллов
1 семестр	<u>Студент на зачете:</u> - не дал полного ответа ни на один вопрос - дал полный ответ только на один вопрос - дал неполный и неточный ответ на все вопросы, допустив грубые ошибки	<u>Первый этап (базовый уровень)</u> Студент на зачете дал полный ответ на два вопроса и частично ответил на третий или ответил на три вопроса, но допустил не более трех негрубых ошибок при ответе на каждый <u>Второй этап (продвинутый уровень)</u> Студент на зачете дал полный ответ на все вопросы и допустил не более двух незначительных ошибок при ответе <u>Третий этап (высокий уровень)</u> Студент дал полный ответ на все вопросы Студент дал полный ответ