Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2025 09:46:26
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность

**09.02.07 «Информационные системы и программирование»**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1547.

Разработчик РПД:

к.псх.н., преподаватель (ученая степень, ученое звание) А.А. Семова (ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 09.02.07 Информационные системы и программирование
Протокол от «24» октября 2025 г., № 2
Председатель ПЦК Д.М. Ефимов, преподаватель
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- в процессе организации общения и взаимодействия с другими людьми;
- в управлении собой и другими людьми через представление о своих особенностях, способностях, сильных и слабых сторонах, достоинствах и допустимых недостатках.

**уметь:**

- организовывать работу коллектива и команды;
-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
-описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**знать:**

-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
-особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
-сущность гражданско-патриотической позиции, традиционных российских духовнонравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;
--цели, виды, уровни, функции общения;
-модели, стили и барьеры общения;
- стратегии поведения в конфликте;
- виды, функции, техники и приемы эффективного слушания;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;
-причины, признаки и способы управления стрессом.
- этические принципы, нормы  и формы делового общения;

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **72 часа.** Их распределение по видам работ представлено в таблице:

| Виды учебных занятий и работы обучающихся | Трудоемкость, час |
|---|---|
| **Общая трудоемкость междисциплинарного курса** | **72** |
| **Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:** | **48** |
| лекции | 24 |
| практические занятия | 22 |
| **Самостоятельная работа** | **24** |
| **Контроль (часы на дифференцированный зачёт)** | **2** |
| **Консультация перед экзаменом** | **-** |
| **Промежуточная аттестация** | **Зачёт** |

**2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 1. Общение как предмет научного знания**<br>- Введение в учебную дисциплину<br>- Категория «общение» в психологии<br>- Компетентностный подход к проблемам общения<br>- Коммуникативная компетентность<br>- Многоплановый характер общения<br>- Виды и уровни общения. Модели общения<br>- Стили общения | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 1. Анализ кейсов на определение стиля общения. Характеристика достоинств и недостатков стилей общения | | | 1 | | |
| | Практическая работа 2. **Психологический тест** «Ваш стиль общения» | | | 1 | | |
| | Самостоятельная работа: изучение психических процессов и их роли в познании внешнего и внутреннего мира | | | | 2 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 2. Перцептивная функция общения**<br>- Социальная перцепция<br>-Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания<br>- Механизмы взаимопонимания в общении<br>-Трудности и дефекты межличностного общения<br>- Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении<br>- Имидж и самопрезентация | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 3. Составление самопрезентации для собеседования по приему на работу | | | 3 | | |
| | Самостоятельная работа: изучение возможности использования перцептивной стороны общения в бизнесе | | | | 2 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 3. Интерактивная функция общения**<br>-Структура межличностного взаимодействия<br>-Стратегии и тактики взаимодействия<br>-Позиции и ориентации в деловом взаимодействии<br>-Формы стратегического поведения в | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| | общении<br>- Механизмы партнерских отношений<br>- Правила корпоративного поведения в команде | | | | | |
| | Практическая работа 4. Психогеометрический тест С.Деллингер | | | 1 | | |
| | Практическая работа 5. Заполнение таблицы «Требования к профессиональным знаниям и навыкам специалиста» | | | 1 | | |
| | Самостоятельная работа: изучение возможности использования интерактивной стороны общения в бизнесе | | | | 2 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 4. Коммуникативная функция общения**<br>- Природа и цель коммуникаций<br>- Помехи, искажающие информацию<br>- Эффективность коммуникации<br>- Коммуникативные барьеры<br>-Технологии обратной связи в говорении и слушании | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 6. Применение модели коммуникативного процесса Гарольда Лассуэлла | | | 3 | | |
| | Самостоятельная работа: изучение возможности использования коммуникативной стороны общения в бизнесе | | | | 3 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 5. Психологические особенности общения**<br>-Средства общения: вербальные и невербальные<br>-Функции языка в речевом общении<br>-Коммуникативное намерение<br>-Средства вербального общения<br>-Слушание в межличностном общении<br>-Виды и функции слушания<br>-Помехи эффективного слушания<br>-Приемы эффективного слушания<br>-Невербальные средства взаимодействия | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 7. Психологический тест «Три Я» на выявление занимаемой позиции при взаимодействии в деловом общении | | | 3 | | |
| | Самостоятельная работа: изучение | | | | 3 | |

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| | возможности использования невербальных средств общения в бизнесе | | | | | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 6. Роли и ролевые ожидания в общении.**<br>- Понятие, виды, компоненты и характеристики социальных ролей<br>-Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия<br>-Каналы и пути обмена информацией в коллективе<br>-Взаимное влияние людей в процессе общения | 3 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 8. Тест М. Белбина «Роль в команде» | | | 3 | | |
| | Самостоятельная работа: изучить и проанализировать «производственные» и «межличностные» роли | | | | 3 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 7. Психология делового общения.**<br>-Особенности и правила делового общения<br>-Деловой этикет<br>-Публичные презентации<br>-Письменная коммуникация | 2 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 9. Разработать рекомендации по ведению электронной переписки | | | 2 | | |
| | Самостоятельная работа: изучить материал по деловому общению по телефону | | | | 3 | |
| ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06 | **Тема 8. Конфликты в процессе общения.**<br>-Понятие, причины, виды и функции конфликта<br>-Структура и динамика развития конфликта<br>-Этапы и стадии развития конфликта<br>-Особенности поведения человека в конфликте<br>-Стиль и способы управления конфликтом | 2 | | | | Конспектирование лекционного материала<br>Отчет по практическим заданиям |
| | Практическая работа 10. Тест Томаса-Килманна «Стратегии поведения в конфликте» | | | 2 | | |
| | Самостоятельная работа: разработать рекомендации по управлению стрессом | | | | 3 | |
| ОК 04 | **Тема 9. Этика общения** | 2 | | | | |

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| ОК 05<br>ОК 06 | -Этика, репутация и ценности в организации<br>-Этические нормы и корпоративная культура<br>-Деловой этикет в профессиональной деятельности<br>-Культура поведения личности<br>-Развитие коммуникативной и интерактивной компетентности | | | | | |
| | Практическая работа 11. Изучить материал «Профессиональная этика в зависимости от обязанностей» | | | 2 | | |
| | Самостоятельная работа: составить электронное письмо в соответствии с правилами и принципами делового этикета | | | | 3 | |
| | **ИТОГО** | **24** | **-** | **22** | **24** | |

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

| Формы текущего контроля | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| Конспектирование лекционного материала | 5 | 5 | 25 |
| Отчет по практическим заданиям | 5 | 15 | 75 |
| **Итого по междисциплинарному курсу** | | | **100 баллов** |

**2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения**

| Форма проведения промежуточной аттестации | Условия допуска | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения | | Шкала оценки уровня освоения дисциплины | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Уровневая шкала оценки компетенций | 100 бальная шкала, % | 100 бальная шкала, % | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Зачёт (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование) | допускаются все студенты | допороговый | ниже 61 | ниже 61 | «неудовлетворительно» / 2 | не зачтено |
| | | пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | «удовлетворительно» / 3 | зачтено |
| | | | | 70-85,9 | «хорошо» / 4 | зачтено |
| | | повышенный | 86-100 | 86-100 | «отлично» / 5 | зачтено |

## 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

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

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

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

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *репродуктивные технологии;*
- *технологии развивающего обучения;*
- *практико-ориентированные технологии.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по междисциплинарному курсу от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### 3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

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

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

**Основная литература:**

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=433038 (дата обращения: 27.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный.

2. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Глоссарий. - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=438856 (дата обращения: 31.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0723-8. - 978-5-16-106140-4. - Текст : электронный.

3. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=431561 (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.

4. Соснин, В. А. Социальная психология : учеб. пособие для сред. проф. образования / В. А. Соснин. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 335 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=397384 (дата обращения: 31.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106082-7. - Текст : электронный.

5. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - 5-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 224 с. - URL: https://reader.lanbook.com/book/370235#2 (дата обращения: 27.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-47424-0. - Текст : электронный.

**Дополнительная литература:**

6. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: https://znanium.ru/read?id=426206 (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.

7. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учеб. пособие для сред. проф. образования / О. Н. Гарькуша. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 110 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://znanium.com/read?id=398586 (дата обращения: 15.07.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01311-3. - 978-5-16-100269-8. - Текст : электронный.

8. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=435405 (дата обращения: 12.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-58199-0693-4. - 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный.

9. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=370986 (дата обращения: 24.11.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный.

10. Кроль, В. М. Педагогика : учеб. пособие для сред. проф. образования по укрупн. группе специальностей 44.00.00 "Образование и пед. науки" / В. М. Кроль. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2023. - 303 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Имен. указ. - Предм. указ. - URL: https://znanium.com/read?id=425911 (дата обращения: 06.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-111106-2. - Текст : электронный.

**4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : https://elibrary.ru (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL : http://window.edu.ru/ (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : http://uisrussia.msu.ru (дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: http://www.gks.ru/ (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL : https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4.3. Программное обеспечение**

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| № п/п | Наименование | Условия доступа |
|---|---|---|
| 1 | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 2 | Microsoft Office | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 3 | КонсультантПлюс | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 4 | СДО MOODLE | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

**Занятия лекционного типа**. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа**. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: компьютерные классы университета; библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

## 6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

1) для слепых, слабовидящих обучающихся:

- сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;

2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:

- сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;

3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:

-овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

#### 7.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

**Практическая работа № 1. Анализ кейсов на определение стиля общения. Характеристика достоинств и недостатков стилей общения.** Цель: изучение стилей общения. В ходе выполнения работы студент изучает основные классические стиля общения К. Левина и выделяет достоинства и недостатки каждого стиля. Также студент анализирует ситуации, в которых возможно применение того или иного стиля общения.

**Практическая работа 2. Психологический тест «Ваш стиль общения».** Цель: определение своего стиля общения. В ходе выполнения теста студент отвечает на 20 вопросов, выбирая один из 3-х вариантов ответов. На основе полученной суммы баллов, студент интерпретирует результат, определяя достоинства и недостатки своего стиля общения.

**Практическая работа 3. Составление самопрезентации для собеседования** по приему на работу

Цель: создание у других людей позитивное представление и впечатление от своей личности. В ходе выполнения работы студент изучает свои личностные и профессиональные качества, умения, навыки. А также определяет свои сильные стороны, которые и позволяют ему поддерживать коммуникацию и укреплять деловые связи.

**Практическая работа 4. Психогеометрический тест С.Деллингер.** Цель: определение типа личности, характеристик личных качеств и особенностей поведения человека. В ходе работы студенты составляют сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях и определяют профессиональные предпочтения.

**Практическая работа 5.** Заполнение таблицы «Требования к профессиональным знаниям и навыкам специалиста». Цель: изучение профессионального стандарта по выбранной профессии. В ходе работы студент анализирует требования к деловым качествам, уровню знаний, умений, профессиональных навыков и опыту работы специалиста выбранной профессии, необходимые для осуществления определённого вида профессиональной деятельности.

**Практическая работа 6. Применение модели коммуникативного процесса Гарольда Лассуэлла.** Цель: анализ факторов влияния на эффективность коммуникаций. В ходе работы студенты изучают модель Г.Лассуэлла как инструмент для анализа коммуникаций в практических ситуациях и выявления ключевых аспектов процесса передачи информации.

**Практическая работа 7. Психологический тест «Три Я».** Цель: выявление занимаемой позиции при взаимодействии в деловом общении. В ходе работы студент выявляет как в деловой ситуации у него проявляется каждая из трех позиций и определяет решающую из них, в соответствии с которой он и действует. Так же студент прогнозирует поведение собеседника, что позволяет эффективно управлять им.

**Практическая работа 8. Тест М. Белбина «Роль в команде».** Цель: определение командной роли для эффективной работы в команде. В ходе работы студент выявляет свою групповую роль для полноценной реализации своего потенциала. Природные качества и черты характера, выявленные студентом, дают возможность ему увидеть свои сильные стороны и «допустимые недостатки». Это способствует осознанию какие роли предпочтительнее в коллективе, а от исполнения каких лучше отказаться.

**Практическая работа 9. Разработать рекомендации по ведению электронной переписки.** Цель: освоение правил деловой электронной переписки на основе стандарта ГОСТ 7.0 97 2016. В ходе работы студент изучает основные типы и элементы деловой

корреспонденции, составляет самостоятельно текст, таблицу и презентацию с правилами делового электронного письма.

**Практическая работа 10. Тест Томаса-Килманна «Стратегии поведения в конфликте».** Цель: изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявление определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. В ходе работы студент определяет стратегии поведения в конфликте, эмоциональную реакцию человека на конфликт, ее эффективность, целесообразность, а также дает информацию о других возможных способах разрешения конфликтной ситуации.

**Практическая работа 11. «Профессиональная этика в зависимости от обязанностей»**

Цель: Изучение кодекса профессиональной этики. В ходе выполнения работы студент выделяет принципы профессиональной этики и факторы влияния на ее формирование. Также студент анализирует кейсы, находят отличия профессиональной этики руководителя компании и сотрудников.

### 7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачёт (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций и их частей.

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачёт)**

**ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.**

1. В чем отличие формального и неформального общения?
2. Каковы основные модели общения и их характеристика?
3. Каковы особенности делового общения и их характеристика?
4. Что включает в себя перцептивная сторона общения?
5. Что включает в себя коммуникативная сторона общения?
6. Что включает в себя интерактивная сторона общения?
7. Какова роль первого впечатления в общении?
8. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
9. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
10. Какова роль стереотипизации при взаимодействии с коллегами?
11. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
12. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
13. Перечислите виды барьеров и ограничений в деловых контактах.
14. Перечислите и охарактеризуйте стратегии поведения человека в конфликте.
15. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
16. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
17. Как проявляется конкуренция?
18. В чем состоит отличие работы в группе и команде?
19. Дайте характеристику кооперации и конкуренции.
20. Перечислите правила корпоративного поведения.

**ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.**

1. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
2. Какую роль в процессе общения выполняет механизм обратной связи?
3. В чем заключается культура речи делового человека?
4. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

5. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
6. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
7. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
8. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
9. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
10. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
11. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
12. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность?
13. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
14. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влиятельность сообщения?
15. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
16. Какие виды слушания вы знаете?
17. Что представляет собой «умение слушать»?
18. Какие существуют приемы эффективного слушания?
19. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
20. Каковы составляющие проксемики и их роль в деловом взаимодействии?

**ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.**

1. Что представляют собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Какие существуют виды этикета?
4. Какие существуют общепринятые правила этикета?
5. Чем отличается деловой этикет от «неформального»?
6. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
7. Почему по речи судят об общей культуре человека?
8. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?
9. Что представляет собой деловая репутация?
10. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?
11. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
12. Какая взаимосвязь между деловым этикетом и корпоративной культурой?
13. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
14. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
15. Какие национальные стили ведения деловых переговоров вы знаете?
16. Перечислите основные принципы ведения переговоров.
17. В чем заключаются межнациональные различия невербального общения?
18. Дайте характеристику национальным и культурным традициям при ведении спора.
19. Как управлять манипуляциями оппонента в процессе ведения переговоров?
20. Каковы правила дресс-кода для деловых встреч?