

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:19:48  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed8f83477

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт социальной инженерии  
Кафедра психологии

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Психологический практикум

---

|                                                                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|
| Уровень образования                                             | бакалавриат     |
| Направление подготовки                                          | 43.03.01 Сервис |
| Профиль                                                         | Все профили     |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года          |
| Форма обучения                                                  | очная           |

Рабочая программа учебной дисциплины Психологический практикум основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 07 от 28.02.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Доцент

В.В. Тимохин

Заведующий кафедрой:

Н.В.Калинина

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Психологический практикум» изучается в четвертом семестре.  
Курсовая работа – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Психологический практикум относится к обязательной части.  
Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Основы профессиональной деятельности
- Психология делового взаимодействия
- Деловые переговоры и деловая переписка

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление качеством
- Организация процесса сервиса

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью изучения дисциплины Психологический практикум является

- формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- овладение навыками планирования и организации деятельности, приемами мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| Код и наименование компетенции                                                     | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2<br>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ИД-ОПК-2.1;<br>Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных | - Владение знаниями, необходимыми для использования методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач<br>- Способность к осуществлению основных функций управления сервисной деятельностью<br>- Обладание практическими навыками для |

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                          | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ю                              | задач                                                                                         | осуществления взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами;<br>- Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. |
|                                | ИД-ОПК-2.3<br>Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами |                                                                                                                                                                         |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|                           |   |      |     |      |
|---------------------------|---|------|-----|------|
| по очной форме обучения – | 4 | з.е. | 144 | час. |
|---------------------------|---|------|-----|------|

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий:  
(очная форма обучения)

| Структура и объем дисциплины  |                                |            |                        |                           |                           |                              |                                          |                                          |
|-------------------------------|--------------------------------|------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Объем дисциплины по семестрам | форма промежуточной аттестации | всего, час | Контактная работа, час |                           |                           |                              | Самостоятельная работа обучающегося, час |                                          |
|                               |                                |            | лекции, час            | практические занятия, час | лабораторные занятия, час | практическая подготовка, час | курсовая работа/<br>курсовой проект      | самостоятельная работа обучающегося, час |
| 4 семестр                     | Экзамен                        | 144        | 26                     | 26                        |                           |                              |                                          | 56                                       |
| Всего:                        |                                | 144        | 26                     | 26                        |                           |                              |                                          | 56                                       |

## 3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций | Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации             | Виды учебной работы |                           |                          |                              | Самостоятельная работа, час | Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              |                                                                           | Контактная работа   |                           |                          |                              |                             |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              |                                                                           | Лекции, час         | Практические занятия, час | Лабораторные работы, час | Практическая подготовка, час |                             |                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Четвертый семестр</b>                                                                                                     |                                                                           |                     |                           |                          |                              |                             |                                                                                                                                                                                                      |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1;<br>ИД-ОПК-2.3                                                                                           | <b>Раздел 1. Психологический практикум</b>                                |                     |                           |                          |                              |                             |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.1.<br>Особенности психологической практики в сфере обслуживания    | 4                   |                           |                          |                              | 4                           | Устный опрос<br>Сообщение                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                              | Тема 1.2.<br>Психология личности и деловое общение                        | 4                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.3.<br>Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) | 4                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.4.<br>Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)   | 4                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.5.<br>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)   | 4                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.6.<br>Психологическое влияние и его методы                         | 2                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.7.<br>Общение в сфере обслуживания: этапы и формы                  | 2                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Тема 1.8.<br>Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения  | 2                   |                           |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.1                                                |                     | 4                         |                          |                              | 4                           |                                                                                                                                                                                                      |

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций | Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации                                         | Виды учебной работы |                           |                          |                              | Самостоятельная работа, час | Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              |                                                                                                       | Контактная работа   |                           |                          |                              |                             |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              |                                                                                                       | Лекции, час         | Практические занятия, час | Лабораторные работы, час | Практическая подготовка, час |                             |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности.                         |                     |                           |                          |                              |                             |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.2<br>Индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. |                     | 2                         |                          |                              | 3                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.3<br>Ошибки восприятия.                                                      |                     | 2                         |                          |                              | 2                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.4<br>Вербальные и невербальные средства общения.                             |                     | 2                         |                          |                              | 2                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.5<br>Ролевая структура группы: формальная и неформальная.                    |                     | 4                         |                          |                              | 2                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.6<br>Основные виды психологического влияния и воздействия.                   |                     | 4                         |                          |                              | 2                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.7<br>Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса.     |                     | 4                         |                          |                              | 2                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | Практическое занятие № 1.8<br>Стратегия поведения в конфликтной ситуации.                             |                     | 4                         |                          |                              | 3                           |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | <i>Экзамен</i>                                                                                        |                     |                           |                          |                              | 8                           | экзамен по билетам                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                              | <b>Итого за пятый семестр</b>                                                                         | 26                  | 26                        |                          |                              | 56                          |                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                              | <b>ИТОГО за весь период</b>                                                                           | 26                  | 26                        |                          |                              | 56                          |                                                                                                                                                                                                      |

## 3.3. Содержание учебной дисциплины

| № пп            | Наименование раздела и темы дисциплины                       | Содержание раздела (темы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел I</b> | <b><i>Психологический практикум</i></b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тема 1.1        | Особенности психологической практики в сфере обслуживания    | <p>Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология.</p> <p>Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управления, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».</p> <p>Понятие общения в психологии. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».</p> <p>Общение как базовая потребность человека. Прагматическая необходимость общения и его самооценность.</p> <p>Содержание общения и его функции. Многофункциональность процесса общения. Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусопределяющая; понимание, оказание влияния. Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении. Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.</p> <p>Психодиагностика и деловое общение.</p> |
| Тема 1.2        | Психология личности и деловое общение                        | <p>Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности. Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.</p> <p>Понятие психологического типа личности. Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тема 1.3        | Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) | <p>Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». Межличностное восприятие и его особенности.</p> <p>Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|          |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                            | <p>предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие.</p> <p>Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций.</p> <p>Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления.</p> <p>Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тема 1.4 | Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | <p>Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации.</p> <p>Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».</p> <p>Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.</p> <p>Невербальная коммуникация в деловом общении.</p> <p>Классификация невербальных средств общения.</p> <p>Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.</p> <p>Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.</p> <p>Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).</p> <p>Феномен обратной связи в деловой коммуникации.</p> |
| Тема 1.5 | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | <p>Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.</p> <p>Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная.</p> <p>Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.</p> <p>Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.</p> <p>Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение.</p> <p>Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.</p> <p>Синтоническая модель общения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тема 1.6 | Психологическое влияние и его методы                       | <p>Понятие «психологическое влияние» и его виды.</p> <p>Психологическое воздействие.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|          |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                             | <p>Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение).<br/> Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение).<br/> Внушение как вид психологического воздействия.<br/> Основные принципы внушения. Самовнушение.<br/> Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация. Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации.<br/> Соотношение внушения и убеждения.<br/> Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия. Распознавание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции.</p> |
| Тема 1.7 | Общение в сфере обслуживания: этапы и формы                 | <p>Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта.<br/> Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.<br/> Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности.<br/> Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей.<br/> Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли.<br/> Психология живой речи.</p>                                                                                                                                             |
| Тема 1.8 | Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения | <p>Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали».<br/> Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса.<br/> Рациональная и эмоциональная стороны конфликта.<br/> Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности,<br/> Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом. Предупреждение конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении. Анализ последствий конфликта. |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, самостоятельным проверочным и контрольным работам, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- написание эссе на проблемные темы;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом,
- научно-исследовательскую работу студентов (статьи, участие в студенческих научных конференциях и пр.)

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

| № пп | Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение | Задания для самостоятельной работы | Виды и формы контрольных мероприятий | Трудоемкость, час |
|------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
|------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|

| Раздел I<br>Психологический практикум |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |   |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| Тема<br>1.1                           | Особенности психологической практики в сфере обслуживания    | <p>Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология. Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управления, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».</p> <p>Понятие общения в психологии.</p> <p>Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».</p> <p>Общение как базовая потребность человека.</p> <p>Прагматическая необходимость общения и его самоценность.</p> <p>Содержание общения и его функции.</p> <p>Многофункциональность процесса общения.</p> <p>Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусопределяющая; понимание, оказание влияния.</p> <p>Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении.</p> <p>Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.</p> <p>Психодиагностика и деловое общение.</p> | Устный опрос | 8 |
| Тема<br>1.2                           | Психология личности и деловое общение                        | <p>Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности.</p> <p>Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.</p> <p>Понятие психологического типа личности.</p> <p>Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | Устный опрос | 8 |
| Тема<br>1.3                           | Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) | <p>Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание».</p> <p>Межличностное восприятие и его</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Устный опрос | 8 |

|          |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |   |
|----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
|          |                                                            | <p>особенности.</p> <p>Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие. Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций. Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления. Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |   |
| Тема 1.4 | Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | <p>Подготовить сообщения на темы:</p> <p>1. Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).</p> <p>2. Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».</p> <p>3. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.</p> <p>4. Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.</p> <p>5. Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации.</p> <p>6. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.</p> <p>7. Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).</p> <p>8. Феномен обратной связи в деловой коммуникации.</p> | Сообщение    | 8 |
| Тема 1.5 | Общение как взаимодействие                                 | Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Устный опрос | 8 |

|          |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |   |
|----------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
|          | (интерактивная сторона общения)             | <p>ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.</p> <p>Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.</p> <p>Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение. Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.</p> <p>Синтоническая модель общения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |   |
| Тема 1.6 | Психологическое влияние и его методы        | <p>Понятие «психологическое влияние» и его виды. Психологическое воздействие. Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение).</p> <p>Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение).</p> <p>Внушение как вид психологического воздействия. Основные принципы внушения. Самовнушение.</p> <p>Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию.</p> <p>Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация.</p> <p>Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации.</p> <p>Соотношение внушения и убеждения.</p> <p>Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия.</p> <p>Распознавание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции.</p> | Устный опрос | 6 |
| Тема 1.7 | Общение в сфере обслуживания: этапы и формы | <p>Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта.</p> <p>Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Устный опрос | 6 |

|          |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |   |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
|          |                                                             | <p>Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности.</p> <p>Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей.</p> <p>Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли. Психология живой речи.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |   |
| Тема 1.8 | Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения | <p>Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали».</p> <p>Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности, Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом.</p> <p>Предупреждение конфликтов.</p> <p>Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении.</p> <p>Анализ последствий конфликта.</p> | Устный опрос | 6 |

### 3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

| <b>использование ЭО и ДОТ</b> | <b>использование ЭО и ДОТ</b> | <b>объем, час</b> | <b>включение в учебный процесс</b>           |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|----------------------------------------------|
| смешанное обучение            | лекции                        | 26                | в соответствии с расписанием учебных занятий |
|                               | практические занятия          | 26                |                                              |

#### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

##### 4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

| Уровни сформированности компетенции(-й) | Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации | Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации | Показатели уровня сформированности |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                         |                                                                                                     |                                                                                 | универсальной(-ых) компетенции(-й) | общепрофессиональной(-ых) компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | профессиональной(-ых) компетенции(-й) |
|                                         |                                                                                                     |                                                                                 |                                    | ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1;<br>ИД-ОПК-2.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                       |
| высокий                                 | 85 – 100                                                                                            | отлично                                                                         |                                    | <p>Обучающийся</p> <p>Свободно ориентируется в теоретических вопросах дисциплины, логически стройно излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач высокого уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Способен полностью самостоятельно решать практические задачи высокого уровня сложности с использованием различных теоретических подходов</p> <p>-Свободно ориентируется в учебной и профессиональной</p> |                                       |

|            |         |                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|------------|---------|-----------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |         |                                         |  | <p>литературе,<br/>         - Способен полностью самостоятельно и с теоретическим обоснованием проектировать программы и занятия по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| повышенный | 65 – 84 | хорошо/<br>зачтено (хорошо)/<br>зачтено |  | <p>Обучающийся</p> <p>Достаточно подробно и по существу излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач базового уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Способен самостоятельно решать практические задачи базового уровня сложности с использованием отдельных теоретических подходов</p> <p>-Способен отбирать учебную и профессиональную литературу для решения практических задач,<br/>         - Способен самостоятельно на основе использования профессиональной литературы отбирать стандартные методы и процедуры для проектирования программ и занятий по развитию</p> |  |



|         |         |                                                                  |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|---------|---------|------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|         |         |                                                                  |   | творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| базовый | 41 – 64 | удовлетворительно/<br>зачтено<br>(удовлетворительно)/<br>зачтено | – | <p>Обучающийся демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</p> <p>- с неточностями излагает базовые подходы к использованию психологии творчества для решения профессиональных задач в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам</p> <p>Демонстрирует знание отдельных источников основной учебной и профессиональной литературы, используемой для решения отдельных практических задач,</p> <p>- Способен отобрать стандартные психологические методы и технологии для проектирования и проведения занятий по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации</p> |  |

|        |        |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| низкий | 0 – 40 | неудовлетворительно/<br>не зачтено | Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</li> <li>– испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</li> <li>– не способен выделить возможности творческой деятельности в развитии адаптационных ресурсов личности;</li> <li>– не владеет принципами построения просветительских и развивающих занятий;</li> <li>– ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.</li> </ul> |
|--------|--------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

### 5.1. Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине, примеры типовых заданий:

| Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1;<br>ИД-ОПК-2.3                                 | <i>Устный опрос</i>     | Вопросы:<br>1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт.<br>2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению.<br>3. Такесические и проксемические средства и их роль в деловом общении. |

| Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1;<br>ИД-ОПК-2.3                                 | <i>Сообщения</i>        | <p>Подготовить сообщения на темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).</li> <li>2. Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».</li> <li>3. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.</li> <li>4. Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.</li> <li>5. Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации.</li> </ol> |

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Шкалы оценивания     |                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Устный опрос                                                         | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает |                      | 5                    |
|                                                                      | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      | 4                    |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Шкалы оценивания     |                      |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100-балльная система | Пятибалльная система |
|                                                                      | совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.                                                                                                                                                         |                      |                      |
|                                                                      | Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала. |                      | 3                    |
|                                                                      | Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.                            |                      | 2                    |

### 5.3. Промежуточная аттестация успеваемости по дисциплине:

| Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций | Форма промежуточной аттестации | Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:<br>перечень теоретических вопросов к экзамену представлен в приложении |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | Четвертый семестр              |                                                                                                                                                              |

|                                    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1;<br>ИД-ОПК-2.3 | Экзамен в устной форме по билетам | Экзаменационные вопросы:<br>1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт.<br>2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению.<br>3. Такесические и проксемические средства и их роль в общении. |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| Форма промежуточной аттестации    | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Шкалы оценивания     |                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Наименование оценочного средства  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |                      |
| Экзамен в устной форме по билетам | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;</li> <li>– свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию;</li> <li>– способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета;</li> <li>– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;</li> <li>– свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.</li> </ul> <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p> |                      | 5                    |
|                                   | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      | 4                    |

| Форма промежуточной аттестации   | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкалы оценивания     |                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100-балльная система | Пятибалльная система |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;</li> <li>– недостаточно логично построено изложение вопроса;</li> <li>– успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой,</li> <li>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                      |
|                                  | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</li> <li>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</li> <li>– справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы.</li> </ul> <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p> |                      | 3                    |
|                                  | Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      | 2                    |

| Форма промежуточной аттестации   | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                         | Шкалы оценивания     |                      |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства |                                                                                                                                                                                                                                                             | 100-балльная система | Пятибалльная система |
|                                  | <p>основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.<br/> На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p> |                      |                      |

### 5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

| Форма контроля                            | 100-балльная система | Пятибалльная система                                                                      |
|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текущий контроль:                         |                      |                                                                                           |
| Устный опрос (1.1 – 1.3, 1.5-1.8)         |                      | 2 – 5                                                                                     |
| Сообщения (1.4)                           |                      | 2 – 5                                                                                     |
| Промежуточная аттестация (экзамен)        |                      | <i>Отлично</i><br><i>Хорошо</i><br><i>Удовлетворительно</i><br><i>Неудовлетворительно</i> |
| <b>Итого за семестр</b><br><i>экзамен</i> |                      | 2 – 5                                                                                     |
|                                           |                      |                                                                                           |
|                                           |                      |                                                                                           |
|                                           |                      |                                                                                           |

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проектная деятельность (выполнение проектно-аналитических заданий);
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

## 7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.



Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. | Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>119071, г. Москва, Малая Калужская, д.1<br/>Малый Калужский переулок, дом 2, строение 4</b>                                                                       |                                                                                                                                                                            |
| аудитории для проведения занятий лекционного типа                                                                                                                    | комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:<br>– ноутбук;<br>– проектор,                      |
| аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации                            | комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:<br>– ноутбук,<br>– проектор,                      |
| Помещения для самостоятельной работы обучающихся                                                                                                                     | Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся                                                                                                              |
| читальный зал библиотеки:                                                                                                                                            | – компьютерная техника;<br>подключение к сети «Интернет»                                                                                                                   |

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

| Необходимое оборудование                                                                                   | Параметры                          | Технические требования                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Персональный компьютер/<br>ноутбук/планшет,<br>камера,<br>микрофон,<br>динамики,<br>доступ в сеть Интернет | Веб-браузер                        | Версия программного обеспечения не ниже:<br>Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79,<br>Яндекс.Браузер 19.3 |
|                                                                                                            | Операционная система               | Версия программного обеспечения не ниже:<br>Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux                           |
|                                                                                                            | Веб-камера                         | 640x480, 15 кадров/с                                                                                         |
|                                                                                                            | Микрофон                           | любой                                                                                                        |
|                                                                                                            | Динамики (колонки или<br>наушники) | любые                                                                                                        |
|                                                                                                            | Сеть (интернет)                    | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с                                                                      |

Технологическое обеспечение реализации *программы* осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

## 10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п                                                                                                               | Автор(ы)                                         | Наименование издания                                        | Вид издания (учебник, УП, МП и др.) | Издательство                                 | Год издания | Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)                 | Количество экземпляров в библиотеке Университета |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания                                                           |                                                  |                                                             |                                     |                                              |             |                                                                                                       |                                                  |
| 1                                                                                                                   | под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой | Психология и этика делового общения                         | учебник и практикум для вузов       | Москва : Издательство Юрайт                  | 2022        | <a href="https://urait.ru/bcode/468441">https://urait.ru/bcode/468441</a>                             |                                                  |
| 2                                                                                                                   | под общ. ред. А.Б. Леоновой                      | Организационная психология                                  | учебник                             | Москва : ИНФРА-М                             | 2022        | <a href="https://znanium.com/catalog/product/1850630">https://znanium.com/catalog/product/1850630</a> |                                                  |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания                                                     |                                                  |                                                             |                                     |                                              |             |                                                                                                       |                                                  |
| 1                                                                                                                   | под редакцией Е. А. Климова, О. Г. Носковой      | Психология труда                                            | учебник для вузов                   | Издательство Юрайт                           | 2022        | <a href="https://urait.ru/bcode/492050">https://urait.ru/bcode/492050</a>                             |                                                  |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) |                                                  |                                                             |                                     |                                              |             |                                                                                                       |                                                  |
| 1                                                                                                                   | Калинина Н.В., Медведева Г.И.                    | Методические указания для самостоятельной работы студентов. | Методические указания               | утверждены на заседании кафедры 21.10.21 № 3 | 2021        | ЭОИС                                                                                                  |                                                  |

## 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

| № пп | Наименование, адрес веб-сайта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | ЭБС издательства «ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.   | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<br><a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.   | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.   | Профессиональные ресурсы:<br>Институт психологии РАН: <a href="http://ipras.ru/">http://ipras.ru/</a><br>Портал Академической психологии: <a href="http://www.portal-psychology.ru/">http://www.portal-psychology.ru/</a><br>Практическая психология: <a href="http://psynet.narod.ru/">http://psynet.narod.ru/</a><br>Практический психолог: <a href="http://www.psilib.ru">http://www.psilib.ru</a><br>Энциклопедия психодиагностики <a href="https://psylab.info/">https://psylab.info/</a><br>Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание <a href="https://www.psy.su">https://www.psy.su</a> |

11.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

| № пп | Наименование лицензионного программного обеспечения | Реквизиты подтверждающего документа  |
|------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.   | Windows 10 Pro, MS Office 2019                      | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_:

| <b>№ пп</b> | <b>год<br/>обновления<br/>РПД</b> | <b>характер изменений/обновлений<br/>с указанием раздела</b> | <b>номер протокола<br/>и дата заседания<br/>кафедры</b> |
|-------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|             |                                   |                                                              |                                                         |
|             |                                   |                                                              |                                                         |
|             |                                   |                                                              |                                                         |
|             |                                   |                                                              |                                                         |
|             |                                   |                                                              |                                                         |