

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Панарин Андрей Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2024 18:08:11  
Уникальный программный ключ:  
a5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования  
**«Московский психолого-социальный университет»**  
Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)  
Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Первый проректор ОАНО ВО МПСУ  
д.пед.н., проф. Замолоцких Е.Г.

**Факультет психолого-педагогического и специального образования**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**Деловые коммуникации**

**Направление подготовки**  
44.03.02. Психолого-педагогическое образование

**Направленность (профиль) подготовки**  
Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса

**Квалификация (степень) выпускника**  
Бакалавр

**Форма обучения**  
очная, заочная

Составитель программы:  
Бедретдинова Л.Н., доцент кафедры гуманитарных и  
естественнонаучных дисциплин

Москва 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование (профиль Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса) разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.08.2018 № 122, Профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. N 544н, Профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

протокол № 7 от «28» февраля 2024 г.

Зав. каф. гуманитарных и естественнонаучных дисциплин \_\_\_\_\_ Л.Н.Бедретдинова

Декан факультета Психолого-педагогического  
и специального образования \_\_\_\_\_ М.В. Воробьева

Представитель работодателей:

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация к дисциплине .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.....	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	5
3.1 Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) .....	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....	6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам .....	9
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	13
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	14
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	16
10.1 Лицензионное программное обеспечение: .....	17
10.2. Электронно-библиотечная система: .....	18
10.3. Современные профессиональные баз данных:.....	19
10.4. Информационные справочные системы: .....	20
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	21
11.Лист регистрации изменений .....	22

## **1. Аннотация к дисциплине**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование (профиль Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 122.

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи дисциплины: изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

### **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока1 Дисциплины (модули), модуль Б1.О.02 «Коммуникативный модуль» учебных планов направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование (профиль Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса), уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре для очной и заочной форм обучения. Форма контроля – зачет.

**Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации»** – развитие коммуникативной компетентности, профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

### **Основные задачи дисциплины:**

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-3.1** – Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций;

**УК-3.2** – Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде;

**УК-4.1** – Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

**УК-4.2** – Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках;

**УК-4.3** – Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование (профиль Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 122.

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код и наименование индикатора достижения УК	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<u>Контактная работа:</u> Лекции. Практические занятия. <u>Самостоятельная работа</u>
		УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	<u>Контактная работа:</u> Лекции. Практические занятия. <u>Самостоятельная работа</u>
		УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	
		УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

### 3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72	

Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	54	8
Аудиторная работа (всего):	54	8
в том числе:		
Лекции	18	4
семинары, практические занятия	36	4
лабораторные работы	–	–
Консультация	–	–
Внеаудиторная работа (всего):	18	64
в том числе:		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	18	64
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет, 3 семестр	зачет, 3 семестр

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа		Курсовая работа
				Лекции	Практикум. Лабораторные занятия	Практические занятия /семинары				
1	Общение как социально-психологическая категория	3	6	2		2	2		Опрос, тест, кейс-задачи	

2	Деловой стиль и его подстили	3	6	2		2	2			Опрос, тест, самообследование, кейс-задачи
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	3	6	2		2	2			Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи
4	Деловая беседа как вид делового общения	3	6	2		2	2			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
5	Служебные совещания как вид делового общения	3	6	2		2	2			Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи
6	Переговоры как вид делового общения	3	6	2		2	2			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
7	Деловая презентация как вид делового общения	3	14	2		10	2			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
8	Разговор по телефону в деловом общении	3	12	2		8	2			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	3	10	2		6	2			Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи, контрольная работа
	<b>ИТОГО</b>		72	18		36	18			<b>Зачет</b>

**для заочной формы обучения**

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семе	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Вид оценочного средства текущего
------	---------------------------	------	--	----------------------------------

			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практикум. Лабораторные занятия	Практические занятия /семинары				
1	Общение как социально-психологическая категория	3	6,5	0,25		0,25	6			Опрос, тест, кейс-задачи
2	Деловой стиль и его подстили	3	6,5	0,25		0,25	6			Опрос, тест, самообследование, кейс-задачи
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	3	9	0,5		0,5	8			Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи
4	Деловая беседа как вид делового общения	3	7	0,5		0,5	6			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
5	Служебные совещания как вид делового общения	3	7	0,5		0,5	6			Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи
6	Переговоры как вид делового общения	3	7	0,5		0,5	6			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
7	Деловая презентация как вид делового общения	3	15	0,5		0,5	14			Опрос, демонстрация практического



									умения, кейс-задачи
8	Разговор по телефону в деловом общении	3	7	0,5		0,5	6		Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	3	7	0,5		0,5	6		Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи, контрольная работа
	<b>ИТОГО</b>		72	4		4	64		<b>Зачет</b>

## 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам

### Тема 1. Общение как социально-психологическая категория

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

Основные характеристики коммуникативного делового общения.

Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология\*.

### Тема 2. Деловой стиль и его подстили

Специфика официально-делового стиля и его микростилей / подстилей. Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.

Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве. Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.

### Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания

Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования.

Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки\*. Протокол и выписка из протокола\*.

### Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения

\* Для самостоятельного изучения.

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников\*. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления\*.

Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

### **Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения**

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний\*. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа.

Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.

### **Тема 6. Переговоры как вид делового общения**

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.

### **Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения**

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие.

Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида.

Реклама как вид презентации, и ее особенности.

### **Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении**

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

### **Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения**

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно

обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации\*. Фазы развития стресса\*. Классификация стрессов\*. Причины стрессового напряжения\*. Способы избегания стрессовых ситуаций\*.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся при изучении курса «Деловые коммуникации» предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в разделе 7 рабочей программы дисциплины. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. Рекомендуется составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Общение как социально-психологическая категория	Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, решение кейс-задач

Деловой стиль и его подстили	Этикет официально-делового общения в профессиональной деятельности.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклада с презентацией, решение кейс-задач
Оформление деловых бумаг различного содержания	Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки. Протокол и выписка из протокола.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения оформления деловых бумаг	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, демонстрация практического умения оформления деловых бумаг, решение кейс-задач
Деловая беседа как вид делового общения	Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловой беседы	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловой беседы, понимания психологических принципов оказания влияния на человека, решение кейс-задач

	<p>информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение». Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте. Виды темперамента. Сенсорная, психометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния на человека.</p>			
<p>Служебные совещания как вид делового общения</p>	<p>Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.</p>	<p>Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения ведения инструктивного, оперативного,</p>	<p>Литература к теме, работа с интернет-источниками</p>	<p>Опрос, демонстрация практического умения ведения инструктивного, оперативного, проблемного совещания,</p>

		проблемного совещания		решение кейс-задач
Переговоры как вид делового общения	Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловых переговоров.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловых переговоров, решение кейс-задач
Деловая презентация как вид делового общения	Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Проведение презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая (по предварительному жребию), решение кейс-задач
Разговор по телефону в деловом общении	Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Общепринятые правила ведения делового телефонного разговора.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения делового телефонного разговора.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения делового телефонного разговора, решение кейс-задач
Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция,	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс) (по

	ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).	уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).		предварительному жребию), решение кейс-задач
--	---	---	--	--

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

### а) основная учебная литература:

1. Киселёва Н.И., Деловые коммуникации: учебник / Н.И. Киселёва, А.В. Новиков; под ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. – М.: КноРус, 2022. – 280 с. – ISBN 978-5-406-08092-4. – URL: <http://old.book.ru/book/939061> (дата обращения: 18.03.2022). – Текст: электронный.
2. Федорова А.В., Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие / А.В. Федорова. – М.: КноРус, 2022. – 218 с. – ISBN 978-5-406-06516-7. – URL: <http://old.book.ru/book/939827> (дата обращения: 18.03.2022). — Текст: электронный.
3. Сенчагов В.К. Экономическая безопасность России. Общий курс : учебник / под ред. В.К. Сенчагова. – 6-е изд. – М.: Лаборатория знаний, 2020. – 818 с. Систем. требования: Adobe Reader XI ; экран 10". – ISBN 978-5-00101-840-7. – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/ru/book/ISBN9785001018407.html> (дата обращения: 07.07.2023). – Режим доступа : по подписке.

### б) дополнительная учебная литература:

1. Мишина Л.А. Связи с общественностью: шпаргалка: учебное пособие: [16+] / Л.А. Мишина; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов: Научная книга, 2020. – 32 с.: табл. – Режим доступа по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.03.2022). – ISBN 978-5-9758-2014-3. – Текст: электронный.
2. Белгородцева Э.И., Основы педагогической и спортивной этики: учебник / Э.И. Белгородцева, Н.В. Кожевникова; под ред. В.И. Криличевского. – М.: КноРус, 2019. – 286 с. – ISBN 978-5-406-07206-6. – URL: <https://book.ru/book/931830> (дата обращения: 24.02.2022). – Текст: электронный.
3. Блинов А.О., Этика деловых отношений: учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. – М.: КноРус, 2018. – 175 с. – ISBN 978-5-406-05670-7. – URL: <http://book.ru/book/923520> (дата обращения: 24.02.2022). – Текст: электронный.

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование

	источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся.</p> <p>Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий).</p> <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, которое включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценивания. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной</p>



	<p>тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.</p> <p>Контроль самостоятельной работы предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соотнесение содержания контроля с целями обучения;</li> <li>– объективность контроля;</li> <li>– валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);</li> <li>– дифференциацию контрольно-измерительных материалов.</li> </ul> <p>Формы контроля самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;</li> <li>– организация самопроверки,</li> <li>– взаимопроверка выполненного задания в группе;</li> <li>– обсуждение результатов выполненной работы на занятии;</li> <li>– проведение письменного опроса;</li> <li>– проведение устного опроса;</li> <li>– организация и проведение индивидуального собеседования;</li> <li>– организация и проведение собеседования с группой;</li> <li>– защита отчетов о проделанной работе.</li> </ul>
Опрос	<p>Опрос – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</p> <p>Проблематика, выносимая на опрос, определена в заданиях для самостоятельной работы обучающихся, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>
Коллоквиум	<p>Коллоквиум – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала.</p> <p>В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала;</li> <li>– развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей;</li> <li>– расширение навыков самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся;</li> <li>– развитие умений обобщения различных литературных источников;</li> <li>– предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу.</li> </ul> <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– о качестве лекционного материала;</li> <li>– о сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций;</li> <li>– о сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий;</li> <li>– об уровне самостоятельной работы учащихся;</li> <li>– об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения;</li> <li>– о степени эрудированности учащихся;</li> <li>– о степени индивидуального освоения материала конкретными</li> </ul>

	<p>обучающимися.</p> <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы;</li> <li>– о недостатках самостоятельной проработки материала;</li> <li>– о своем умении излагать материал;</li> <li>– о своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения.</li> </ul> <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство студентов группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. При работе с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>
Тестирование	<p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности;</li> <li>– письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов.</li> </ul> <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу, рассчитанных по времени на целое занятие. Оценка результатов тестирования может проводиться двумя способами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по 5-балльной системе, когда ответы студентов оцениваются следующим образом: <ul style="list-style-type: none"> <li>- «отлично» – более 80% ответов правильные;</li> <li>- «хорошо» – более 65% ответов правильные;</li> <li>- «удовлетворительно» – более 50% ответов правильные.</li> </ul> <p>Обучающиеся, которые правильно ответили менее чем на 70% вопросов, должны в последующем пересдать тест. При этом необходимо проконтролировать, чтобы вариант теста был другой;</p> </li> <li>2) по системе зачет-незачет, когда для зачета по данной дисциплине достаточно правильно ответить более чем на 70% вопросов.</li> </ol>
Подготовка к итоговой аттестации по учебной дисциплине (экзамену)	<p>При подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине (экзамену / зачету / зачету с оценкой) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине – это</p>

/ зачету / зачету с оценкой)	<p>повторение всего материала дисциплины. При подготовке к итоговой аттестации по учебной дисциплине обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к итоговой аттестации по учебной дисциплине включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– аудиторная и самостоятельная работа в течение семестра;</li> <li>– непосредственная подготовка в дни, предшествующие аттестации по темам учебной дисциплины;</li> <li>– подготовка по вопросам к итоговой аттестации по учебной дисциплине.</li> </ul> <p>Для успешной к итоговой аттестации по учебной дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• все основные вопросы, указанные в рабочей программе дисциплины, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить;</li> <li>• указанные в рабочей программе формируемые компетенции в результате освоения учебной дисциплины должны быть продемонстрированы студентом;</li> <li>• семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокому баллу при итоговой аттестации по учебной дисциплине;</li> <li>• начинать подготовку к итоговой аттестации по учебной дисциплине необходимо с первой лекции и первого семинара.</li> </ul>
------------------------------	---

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине необходимо использование следующих помещений и материально-технического обеспечения:

- аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная учебной мебелью: парты, и стулья для обучающихся, учебная доска; стол и стул преподавателя;
- технические средства обучения: персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран или интерактивная доска или плазменная панель);
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

### **10.1 Лицензионное программное обеспечение:**

1. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional – OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 10 – OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера) и по договору № 2/11/2016-1546 от 02.11.2016г.

3. Программный пакет Microsoft Office 2016 Professional Plus – по договору № 2/11/2016-1546 от 02.11.2016г.
4. Комплексная система антивирусной защиты ESET NOD32 Antivirus Business Edition – лицензия № ЗАЧ-69Х-АВК, действует до 13.10.2023г.

### **10.2. Электронно-библиотечные системы:**

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS ([www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)). Договор № 9599/22 П на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPR BOOKS от 10.10.2022г.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ([www: http://elibrary.ru](http://elibrary.ru)). Ресурс доступен всем пользователем после регистрации. Лицензионный договор № 350-12/21 от 16.12.21 г.
3. Автоматизированная информационная библиотечная система «МегаПро» Договор №9/10-2012г.
2. Коллекция «Легендарные книги» ЭБС Юрайт (<https://biblioonline.ru/catalog/legendary> и <https://urait.ru/catalog/legendary>) Ресурс доступен всем без регистрации. Договор с ООО «Электронное издательство Юрайт» на безвозмездное использование произведений раздел «Легендарные Книги» от 31.01.2020г.
3. Образовательная платформа «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru> . Договор № 4996 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе « Электронное издательство Юрайт» от 11.01.2022г.
4. Платформа ВКР-ВУЗ-размещение, хранение материалов и поиск заимствования (<http://vkr-vuz.ru> ). Лицензионный Договор № 8966/22 на предоставления доступа к платформе ВКР-ВУЗ от 01.02.2022г.

### **10.3. Современные профессиональные баз данных:**

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации: <http://pravo.gov.ru>
2. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»: <http://www.ict.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека: <http://www.elibrary.ru/>
4. Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
5. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки: <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>
6. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных: <http://webofscience.com>
7. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН): <http://neicon.ru>
8. Базы данных издательства Springer: <https://link.springer.com>
9. База данных СКРИН (крупнейшая база данных по российским компаниям, отраслям, регионам РФ): [www.skrin.ru](http://www.skrin.ru)
10. Сайт Центрального Банка Российской Федерации: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
11. Официальный сайт Федеральной службы по финансовым рынкам (ФСФР): [www.fcsm.ru](http://www.fcsm.ru)
12. Сайт РБК («РосБизнесКонсалтинг» – ведущая российская компания, работающая в сферах масс-медиа и информационных технологий): [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru)
13. Информационный портал Правительства Москвы: <http://www.mos.ru>
14. Информационный портал Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы: [www.hr.mos.ru](http://www.hr.mos.ru)

#### **10.4. Информационные справочные системы:**

1. Информационно-правовая система «Консультант+»: <https://cons-plus.ru>
2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования: <http://fgosvo.ru>
3. Информационно-правовая система Гарант: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

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

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ОАНО ВО МПСУ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невидимого доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».

## 11. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 22.02.2018 г. N 122 (с изменениями и дополнениями).	Протокол заседания Ученого совета от «29» января 2024 г. протокол № 5	01.09.2024