

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.08.2026 13:57:27
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

Б1.В.08 «Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности»

индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.05 Бизнес-информатика

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Бизнес-аналитика

(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

2026

Автор—составитель: кандидат психологических наук, доцент кафедры социальных технологий Огарева Е.И.

Заведующий кафедрой бизнес-информатики
Доктор военных наук, профессор Наумов Владимир Николаевич

В новой редакции РПД «Технологии межличностного общения» одобрена протоколом № 6 заседания кафедры бизнес-информатики от 26.03.2026 г

СОДЕРЖАНИЕ

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

**1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с
планируемыми результатами освоения программы**

1.1 Дисциплина Б1.В.08 Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код ком- пе- тенци и	Наименование компетенции	Код компо- нента компе- тенци и	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат**
	УК-2	Способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2;	Способен применять и обосновывать эффективные методы управления самостоятельно разработанным проектом на всех этапах его жизненного цикла	Знает методы аналитической поддержки принятия решений Умеет формировать цели, приоритеты и ограничения стратегии ИТ и изменение их по мере изменения внешних условий и внутренних потребностей
	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1;	Способен организовывать и руководить командой проекта, планирует управление персоналом, привлекает его для работы в ИТ-проектах	Знает принципы и методы управления персоналом при решении профессиональных задач, каналы коммуникации, особенности коммуникации с заинтересованными лицами Умеет организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации
			УК-3.2	Способен определять и реализовывать	Знает принципы и методы управления персоналом, в том

				командную стратегию для достижения цели проекта, использует основные методы и инструменты управления заинтересованными сторонами проекта	числе при приеме на работу и увольнении сотрудников коммуникациями, взаимодействием при решении профессиональных задач, каналы коммуникации Умеет организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации
УК-4	Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2;	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	Знает коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков Умеет использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2;	Способен работать в коллективе, в команде проекта, руководит и управляет членами команды, взаимодействует с заинтересованными лицами	Знает принципы управления персоналом, организацию деловых коммуникаций со стейкхолдерами в том числе при работе в иностранных фирмах в цифровой среде с учетом обеспечения информационной безопасности Умеет организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации	
УК-6	Способен	УК-6.2;	Способен	Знает основные	

		определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		реализовывать приоритеты своей деятельности на основе саморегистрации и саморазвития (в том числе здоровьесбережения)	положения науки о здоровье Умеет реализовывать приоритеты своей деятельности на основе саморегистрации и саморазвития
06.015. СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ. D - Управление работами по сопровождению и проектами создания (модификации) ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы ТД.1 Планирование работ по определению первоначальных требований заказчика к ИС и возможности их реализации в ИС в рамках управления работами по сопровождению и проектами создания (модификации) ИС	ПКс-2	Способен обосновывать подходы и требования к системе обеспечения информационной безопасности, оценивать уровни безопасности компьютерных систем и сетей	ПКс-2.2;	Способен обосновывать подходы и требования к системе обеспечения информационной безопасности	ПКс.2.2.-Зн.2 Знать Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии У-1 Уметь Проводить переговоры в рамках управления работами по сопровождению и проектами создания (модификации) ИС
06.014 МЕНЕДЖЕР ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В - Управление сервисами ИТ организации ТД.2 - Организация выявления целевых показателей ИТ-сервисов с помощью персонала и стейкхолдеров	ПКс-4	Способен управлять информационными сервисами, ресурсами ИТ и ИТ-инновациями	ПКс-4.2	Управляет ИТ-услугами, информационной средой	ПКс-4.2 Знать: Зн1 Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки моделей оценки ИТ-сервисов Уметь У2 Организовывать деятельность по выявлению целевого значения показателей ИТ-сервисов на основе стратегии бизнеса и стратегии организации в области ИТ

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.08 «Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности» входит в состав дисциплин обязательного изучения 38.04.05 Бизнес-информатика с присвоением квалификации (степени) – магистр. Программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и ориентирована на приобретение студентами ряда базовых общепрофессиональных компетенций.

Актуальность данного курса для будущих специалистов в области бизнес-аналитики заключается в самой специфике профессиональной деятельности, предполагающей с одной стороны опосредованную коммуникацию, с другой – необходимость решения организационно-управленческих задач, требующих зачастую высокой коммуникативной компетентности. Детальное рассмотрение технологий общения как процесса психологической деятельности, предполагающей активное взаимодействие, позволит, будущим специалистам ориентироваться в коммуникативном процессе и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов проведения переговоров, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении эффективного делового общения.

Программа дисциплины строится на основе межпредметных связей с дисциплинами Б1.О.04 «Управленческий анализ» и Б1.В.09 «Интеллектуальный анализ данных, текстов и изображений».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 акад. часов. Из них на контактную работу отводится 45 (из них 12 лекционных, 22 практических) акад. часов, 117 акад. часов отводится на самостоятельную работу.

Тема 3	Особенности коммуникации и взаимодействия в киберпространстве	24	2			3							19	УО, Пз
Тема 4	Процесс и функции профессионального делового взаимодействия.	20	1			3							16	УО, Пз
Тема 5	Психологическое воздействие в организационно-управленческой деятельности	21	2			3							16	УО, Пз
Тема 6	Конфликтное взаимодействие в профессиональной деятельности. Технологии и тактики разрешения конфликтов	23	2			3							18	УО, Пз
Тема 7	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров	22	2			4							16	УО, Пз
Промежуточная аттестация														Экзамен
Итог о		180	12			22			2	9		18	117	

Примечание:

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

ВЛ – видео лекции.

ПП – практическая подготовка

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

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

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

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

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

Т – тестирование.

ПЗ – практические задания.

ПР – проектная работа.

Д- доклад

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение и коммуникация как предмет социально-психологического исследования - УК-5.2

Проблема общения как междисциплинарная проблема. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Соотношение понятий общение и коммуникация. Профессиональное общение и коммуникация. Структура общения. Синдром дискоммуникации.

Классификация видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения. Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

Тема 2. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения-УК-3.1, УК-4.2, УК-5.2.

Коммуникация и обратная связь. Барьеры общения и способы их преодоления: избегание, авторитет и непонимание. Причины возникновения барьеров в общении. Теория Б.Ф.Поршнева о барьерах контрсуггестии. Виды контрсуггестии в общении. Пути преодоления барьеров в общении. Развитие критического мышления и возможные защиты от нежелательного влияния со стороны собеседников.

Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации. Техники слушания и обратной связи.

Этика профессионального общения.

Тема 3. Особенности коммуникации и взаимодействия в киберпространстве - ПКс-2.2.

Киберпространство и конструирование образа. Специфика виртуальной формы общения. Классификации способов общения в киберпространстве. Особенности сетевой коммуникативной ситуации. Рациональная и иррациональная регуляция социального поведения в киберпространстве. Установки и стереотипы в кибер-среде. Групповые процессы при онлайн – коммуникации.

Рабочие группы в онлайн-пространстве, процессы принятия решений в виртуальных рабочих группах.

Понятие информационной перегрузки. Симптоматика информационной перегрузки. Личностные факторы возникновения перегрузки информацией

Интернет-аддикции: причины и проявления. Интернет-зависимость как форма девиантного поведения. Зависимость от социальных сетей

Тема 4. Процесс и функции профессионального делового взаимодействия - УК-2.2, УК-5.2.

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности. Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности в профессиональном взаимодействии. Методы развития ролевого репертуара личности.

Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/. Влияние ролевых позиций на общение.

Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову). Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения. Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности. Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению. Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).

Тема 5. Психологическое воздействие в организационно-управленческой деятельности - УК-6.2, УК-2.2.

Законы взаимовлияния в процессе коммуникации (подражание, внушение, заражение). Понятие о психологических механизмах влияния в процессе общения и взаимодействия людей. Исследования Р. Чалдини, посвященные механизмам влияния в межличностном взаимодействии. Стереотипное мышление как основа для возможного воздействия влияния других людей. Наиболее сильные механизмы влияния, такие как «взаимный обмен», «обязательство и последовательность», «социальное доказательство», «благорасположение», «авторитет», «дефицит». Использование механизмов влияния в бизнесе, торговле и других социальных сферах.

Манипуляции. Макиавеллизм и «тёмная триада личности». Классификации манипуляций. Контр-манипулятивное воздействие.

Тема 6. Конфликтное взаимодействие в профессиональной деятельности. Технологии и тактики разрешения конфликтов - УК-6.2, УК-3.2.

Понятие профессионального конфликта. Функции конфликта. Виды конфликтов. Специфика организационного конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Условия эффективного урегулирования конфликта. Анализ (экспертиза) организационного конфликта. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу. Урегулирование профессиональных конфликтов. Модели разрешения конфликтов: арбитраж, посредничество. Типология конфликтных личностей. Профилактика конфликтов в организации.

Тема 7. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации - УК-2.2, УК-5.2.

Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность. Функции переговоров. Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах.

Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров.

Медиация как переговоры. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по данной дисциплине входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

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

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

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

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

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

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

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

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

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

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

УО – устный опрос, ПЗ – практическое задание

Тема 1. Общение и коммуникация как предмет социально-психологического исследования - УК-5.1

Типовые вопросы для устного опроса

1. В чем заключается различие между понятиями «общение» и «коммуникация» в социально-психологическом контексте?
2. Назовите основные компоненты структуры коммуникативного процесса.
3. Какие функции общения выделил Б.Ф. Ломов? Приведите примеры их проявления.
4. Что такое коммуникативная компетентность и из каких элементов она складывается?
5. Проведите примеры, иллюстрирующие роль невербальных компонентов коммуникации в процессе профессионального общения.

Практическое задание

«Дискуссия»

Целью этой игры является развитие различных навыков, то есть эта игра-дискуссия научит участников определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 10-ти человек (с внешним кругом

наблюдателей).

Время также ограничено, около 20 минут.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в круг, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция. Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1. Организатор. Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.

2. Спорщик. Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.

3. Оригинал. Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.

4. Заводила. Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.

5. Соглашатель. Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

Существует множество вариантов тем для обсуждения в игре-дискуссии, например:

-причины популярности бороды среди мужчин

-способы эффективной борьбы за трезвость населения и т.д.

Тема 2. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения-УК-3.1, УК-4.2, УК-5.1.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Как соотносятся вербальная и невербальная коммуникация в межличностном взаимодействии?
2. Какие типы коммуникативных барьеров вы знаете? Приведите примеры каждого.
3. Как влияют стереотипы и предубеждения на восприятие информации в общении?
4. Что такое «шум» в коммуникации и как его можно минимизировать?
5. Как обратная связь способствует повышению эффективности коммуникации?

Практическое задание

«Распределенная команда»

Приводится фрагмент переписки команды проекта, работающей распределенно (участники находятся в разных городах, и даже часовых поясах). Ситуация. В чате проекта возник конфликт: один участник написал резкий комментарий, другие восприняли его как нарушение этики общения и оскорбление. Началась переписка с взаимными упреками, рабочая атмосфера нарушена, задачи не выполняются.

Задание:

Проанализируйте причины эскалации конфликта в цифровой среде.

Предложите алгоритм действий для модератора чата.

Сформулируйте 5 правил профессиональной коммуникации в корпоративных мессенджерах.

Тема 3. Особенности коммуникации и взаимодействия в киберпространстве - ПКс-2.2.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Какие особенности имеет невербальная коммуникация в цифровой среде?

2. Какие риски и возможности несёт асинхронная коммуникация (мессенджеры, почта)?
3. Как проявляется феномен «деиндивидуализации» в онлайн-общении и как с ним работать?
4. Какова симптоматика информационной перегрузки?
5. Приведите примеры кибер-аддикций?

Практическое задание

«Анализ особенностей коммуникации в блог-сфере»

1. Ознакомьтесь со статьями:
 - Максимова Татьяна Олеговна Блог в интернет-коммуникации: структура, функции, литературный потенциал // Вестник Череповецкого государственного университета. 2017. №1 (76). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/blog-v-internet-kommunikatsii-struktura-funktsii-literaturnyy-potentsial> (дата обращения: 26.10.2021).
 - Н. Н. Казнова Психолингвистические особенности коммуникации в блогах // Языковое бытие человека и этноса. 2010. №17. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psiholingvisticheskie-osobennosti-kommunikatsii-v-blogah> (дата обращения: 26.10.2021).
2. Выберите на ваше усмотрение один популярный блог и проанализируйте не менее 10 постов.
3. Какие из приведенных особенностей коммуникации в указанных статьях вы можете отметить на вашем материале? Какие основные функции выполняет данный блог? Какие коммуникативные стратегии использует? Приведите примеры. Ответ представьте в виде развернутого сообщения. 350-500 слов.

Тема 4. Процесс и функции профессионального делового взаимодействия - УК-2.2, УК-5.2.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Назовите основные этапы делового взаимодействия и их содержание.
2. Какие функции выполняет деловая коммуникация в организационном контексте?
3. В чём специфика ролевого поведения в профессиональном общении?
4. Как соотносятся формальные и неформальные каналы коммуникации в организации?
5. Что такое «профессиональный имидж» и как он влияет на эффективность делового взаимодействия?

Практическое задание

«Презентация»

Ситуация: Менеджер по продажам готовит презентацию для ключевого клиента. Ему необходимо согласовать материал с юристами, маркетологами и техническим отделом. Каждый отдел вносит правки, противоречащие друг другу. Срок поджимает.

Задание:

Выстройте оптимальную схему координации взаимодействия между отделами.

Определите, какие функции деловой коммуникации нарушены в данной ситуации.

Предложите инструмент для быстрого согласования позиций (например, шаблон, встреча, протокол).

Тема 5. Психологическое воздействие в организационно-управленческой деятельности - УК-6.2, УК-2.2.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Какие психологические задачи решаются партнерами по общению на стадии «Взаимопознания»?

2. Чем «заражение» как механизм социально-психологического влияния отличается от внушения, подражания и убеждения?
3. В чём разница между манипуляцией и убеждением? Приведите критерии различия.
4. Как работает принцип «взаимного обмена» в контексте общения на коллег?
5. Какие основные методы психологического воздействия используются в управленческой практике?

Практическое задание

«Заказчик»

Заказчик услуги явно добивается от исполнителя снижения цены, стараясь поставить оппонента в позицию обороняющегося: сыплет указаниями на недостатки в работе, высказывает недовольство сроками поставки и т.д. Какую ответную тактику целесообразнее всего предпринять? Обоснуйте свое решение.

Тема 6. Конфликтное взаимодействие в профессиональной деятельности. Технологии и тактики разрешения конфликтов - УК-6.2, УК-3.2.

Типовые вопросы для устного опроса

1. В чем специфика профессионального конфликта?
2. Какие существуют меры по профилактике профессиональных конфликтов?
3. Каковы основные принципы медиации?
4. Опишите модель Томаса-Киллмена: какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
5. В чём заключается разница между объектом и предметом в конфликтной ситуации?

Практическое задание

«Трудный сотрудник»

Какой тип «трудного» коллеги (согласно классификации М. Бремсона) представлен в описанном случае? Какие рекомендации можно дать работодателю при общении с таким сотрудником?

Никита Борисович умеет производить впечатление сильного специалиста в своей области: сыплет терминами, отсылает к авторитетным источникам, всегда может привести пример из своей практики. Не раз отмечался комментариями экспертного характера в СМИ. Но вот подчиненные его откровенно не любят, считают бесполезным и бездейственным – весь его «ценный опыт», по их мнению, не применим на практике и только «добавляет головной боли». Никита Борисович уже дважды сменил отдел, но коллектив каждый раз попадаетея «недостаточно компетентный»: требует слишком частных, очевидных пояснений и не признает его авторитета!

Тема 7. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации - УК-2.2, УК-5.2.

Типовые вопросы для устного опроса

1. В чём принципиальное различие между дистрибутивными и интегративными переговорами?
2. Какие тактические приёмы используются для преодоления тупика в переговорах?
3. Как работать с «трудным» оппонентом: давление, молчание, ультиматумы?
4. Какие невербальные сигналы важно контролировать во время переговорного процесса?

5. Раскройте структуру переговорного процесса?

Практическое задание

«Переговоры»

Ситуация: Ваша компания ведёт переговоры с поставщиком о продлении контракта. Поставщик требует повышения цены на 20%, ссылаясь на рост издержек. Ваш бюджет не позволяет принять такие условия. При этом смена поставщика сопряжена с рисками.

Задание: Подготовьте карту интересов сторон и определите зону возможного соглашения. Разработайте 3 альтернативных предложения, которые могут устроить обе стороны. Составьте план ведения переговоров: этапы, аргументы, возможные уступки и «красные линии».

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):
приведены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

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

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

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ – 1	100	0,2	20
КТ – 2	100	0,2	20
КТ – 3	100	0,2	20
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

КТ-1

Тема 1

Практическое задание

Устный опрос

Тема 2.

Практическое задание

Устный опрос

Тема 3.Практическое заданиеУстный опрос**КТ-2****Тема 4.**Практическое заданиеУстный опрос**Тема 5.**Практическое заданиеУстный опрос**КТ-3****Тема 6.**Практическое заданиеУстный опрос**Тема 7.**Практическое заданиеУстный опрос

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания практического задания:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	41-70	Детальное, последовательное описание всех понятий на примере выбранной системы
	21-40	Поверхностное описание без привязки к выбранной системе
	0-20	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Количество выполненных заданий	30	Количество выполненных заданий от 85% до 100%
	15	Количество выполненных заданий от 55% до 84%
	0	Количество выполненных заданий менее 55%
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания УО:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие	41-70	Детальное, последовательное раскрытие понятий, с применением

основополагающих понятий		примера
	21-40	Поверхностное раскрытие и описание понятий, без примера
	0-20	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Корректность ответа	26-30	Ответ корректный, полностью соответствует изученному материалу
	1-25	Ответ частично правильный, студент смог (при подсказке) обнаружить ошибку и исправить ответ
	0	Ответ ошибочный
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы.

2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
2. Психологические особенности профессионального делового общения
3. Подходы к классификации видов общения общения в зависимости от целей коммуникатора.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Интерактивная сторона профессионального общения. Теория Э.Берна, анализ транзакций.
6. Стадии общения, их психологическая характеристика.
7. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
9. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
10. Коммуникация и обратная связь
11. Барьеры общения и способы их преодоления в профессиональной коммуникации.
12. Законы взаимовлияния в процессе профессиональной коммуникации.
13. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
14. Приемы аргументации.
15. Формы взаимоотношений и их классификация.
16. Особенности сетевой коммуникативной ситуации. Специфика речевой интернет - коммуникации.

17. Факторы возникновения перегрузки информацией в киберпространстве.
 18. Групповые процессы при онлайн – коммуникации.
 19. Интернет-аддикции: причины и проявления
 20. Этика профессионального общения.
 21. Структура профессионального конфликта
 22. Стратегии поведения в конфликте.
 23. Условия эффективного урегулирования профессиональных конфликтов
 24. Определение общения как психологического явления и процесса.
- Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
25. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
 26. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
 27. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
 28. Посредничество и медиация в переговорном процессе.
 29. Задачи и функции медиатора в переговорах. Принципы медиации.
 30. Манипуляции и контр-манипуляции в деловом общении.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Что такое макиавеллизм ? А) личностная черта, связанная со склонностью к манипулированию людьми, игнорированию их эмоций и потребностей ради собственной выгоды. Б) одна из теорий управления, систематизирующая рабочие процессы для повышения экономической эффективности. В) компетенция глобального менеджера, заключающаяся в способности позаботиться о собственном здоровье и максимально использовать внутренний потенциал. Г) акцентуация характера, заключающаяся в стремлении во что бы то ни стало достигать максимальных результатов и идеальных показателей
		В чем заключается социально-психологическая совместимость членов группы? А) удовлетворенность людей друг другом на основе схожести таких индивидуальных характеристик, как время реакции, скорость и интенсивность протекания психических процессов и пр. Б) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия психологических свойств, качеств личности, способностей, интеллектуального потенциала

		В) удовлетворенность людей друг другом на основе сходства ценностных ориентации и диспозиций, идеалов, принципов, уровня профессиональной подготовки и образования Г) удовлетворенность людей друг другом на основе сходства внешних параметров и визуальной привлекательности								
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	1. Установите соответствие между видами псевдоавторитета и их содержанием <table><tr><td>А) Авторитет чванства</td><td>1) Руководитель всячески подчеркивает свои бывшие или мнимые нынешние заслуги.</td></tr><tr><td>Б) Авторитет расстояния</td><td>2) Руководитель стремится «соблюдать дистанцию», быть максимально официальным с подчинёнными.</td></tr><tr><td>В) Авторитет доброты</td><td>3) Руководитель старается «всегда быть понимающим и лояльным», при этом снижается требовательность.</td></tr><tr><td>Г) Авторитет педантизма</td><td>4) Характеризуется мелочной опекой со стороны руководителя, при этом творческая инициатива подчинённых полностью сковывается</td></tr></table>	А) Авторитет чванства	1) Руководитель всячески подчеркивает свои бывшие или мнимые нынешние заслуги.	Б) Авторитет расстояния	2) Руководитель стремится «соблюдать дистанцию», быть максимально официальным с подчинёнными.	В) Авторитет доброты	3) Руководитель старается «всегда быть понимающим и лояльным», при этом снижается требовательность.	Г) Авторитет педантизма	4) Характеризуется мелочной опекой со стороны руководителя, при этом творческая инициатива подчинённых полностью сковывается
		А) Авторитет чванства	1) Руководитель всячески подчеркивает свои бывшие или мнимые нынешние заслуги.							
		Б) Авторитет расстояния	2) Руководитель стремится «соблюдать дистанцию», быть максимально официальным с подчинёнными.							
		В) Авторитет доброты	3) Руководитель старается «всегда быть понимающим и лояльным», при этом снижается требовательность.							
		Г) Авторитет педантизма	4) Характеризуется мелочной опекой со стороны руководителя, при этом творческая инициатива подчинённых полностью сковывается							
		2. Установите соответствие между компонентами общения и их содержанием <table><tr><td>А) Интерактивная сторона общения</td><td>1 Обмен информацией</td></tr><tr><td>Б) Коммуникативная сторона общения</td><td>2 Взаимодействие</td></tr><tr><td>В)</td><td>3 Восприятие друг</td></tr></table>	А) Интерактивная сторона общения	1 Обмен информацией	Б) Коммуникативная сторона общения	2 Взаимодействие	В)	3 Восприятие друг		
А) Интерактивная сторона общения	1 Обмен информацией									
Б) Коммуникативная сторона общения	2 Взаимодействие									
В)	3 Восприятие друг									

		Перцептивная сторона общения	друга
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Какие основные психологические потребности удовлетворяют слухи, возникающие в организации ? А) эмотивная: потребность в сильных эмоциях Б) познавательная: восполнение недостатка информации о важных событиях В) примирительная: снижение эмоционального накала в конфликте Г) потребность в престиже: желание выделиться, поднять свой статус	
		Какие основные формы власти выделили американские ученые Дж. Фрэнч и Б. Рейвен? А) власть принуждения, Б) власть вознаграждения В) традиционная власть Г) экспертная власть Д) эталонная власть Е) харизматическая власть Ж) статусная власть	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Установите правильную последовательность базовых этапов линейной модели коммуникативного процесса. А) Декодирование сообщения получателем Б) Формирование идеи и цели коммуникации отправителем В) Возникновение обратной связи Г) Передача закодированного сообщения по выбранному каналу Д) Кодирование идеи в вербальные/невербальные символы Запишите ответ в виде последовательности букв.	
		Установите правильную последовательность этапов применения технологии убеждающего воздействия в управленческой практике. А) Представление системы аргументов (логика + эмоции) Б) Установление доверительного контакта (раппорт)	

		В) Закрепление принятого решения или изменения поведения Г) Диагностика установок, ценностей и барьеров адресата Д) Снятие сопротивления и работа с сомнениями Запишите ответ в виде последовательности букв.
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Согласно классификации Л. Г. Почебут, В. А. Чикер организация относится А) к средним социальным группам Б) к большим социальным группам В) к малым социальным группам Г) не может быть отнесена к социальным группам
		Какой из методов воздействия на мнение группы является наиболее эффективным Лекция Беседа Групповая дискуссия Все методы одинаковы по эффективности
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответить: Чем характеризуется неформальная структура организации?
		Ответить: Какова зона социально-делового общения по Э. Холлу?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные</i>	30-39

<i>посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Для решения проверочных заданий дополнительных материалов не требуется.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный

материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

Работа в малых группах – это одна из самых популярных форм проведения занятий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Цель данной формы проведения занятий: продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основной этап – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

В качестве самостоятельной работы студентами выполняется семестровая работа по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе по всем темам. Рекомендуется выбрать организационно-техническую систему. Перед выполнением задания по теме 1 выбранную систему необходимо согласовать с преподавателем. При выполнении заданий по темам могут использоваться представленные студентом материалы по предыдущим темам. Выполненная семестровая работа представляется студентом на открытой защите на промежуточной аттестации.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература.

1. Бурдина, Е. А. Теория и практика делового общения : практикум / Е. А. Бурдина. - Москва : ИОП РГУП, 2024. - 129 с. - ISBN 978-5-00209-090-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2151303> (дата обращения: 06.08.2026).

2. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 148 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2056667> (дата обращения: 06.08.2026).

8.2. Дополнительная литература.

1. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения./ Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова. – СПб.: Речь, 2008.

2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) / М.Р. Битянова СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.

3. Вердербер Р. Психология общения (серия «Главный учебник»)/Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.

4. Гулевич, О. А. Психология массовой коммуникации: от газет до интернета : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12406-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/447440> (дата обращения: 26.10.2021).

5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита./Е.Л. Доценко. – 3-е изд. СПб: Речь. 2003.

6. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/447582> (дата обращения: 26.10.2021)

7. Зуб, А. Т. Психология управления : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00185-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510991> (дата обращения: 02.05.2023).

8. Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) / А.А. Канке, И.П. Кошечкина — М.: Форум, 2009. — 304с.

9. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения. / Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. — М.: Смысл, СПб.: Питер, 2005.

10. Кузнецов Г.И. Психология управления конфликтами в профессиональной деятельности: Учебное пособие - Санкт-Петербург: Издательско-полиграфическая ассоциация высших учебных заведений, 2020 -160 с

11. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. - М.: Дашков и К, 2017. — 146 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана

12. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — М.: КноРус, 2010. — 440с.

13. Фишер Р. Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4249/4250>

14. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М. Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2008. — 187с.

15. Шостром Э. Человек-манипулятор. / Э. Шостром. — М.: Апрель Пресс, 2008.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4 Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Ккупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Аноглызычные ресурсы.

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ;«Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с

	электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/