

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 10:16:59
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения»

39.03.02 Социальная работа

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности

(наименование образовательной программы)

заочная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Томашевский Юрий Станиславович, старший преподаватель кафедры социальных технологий

Заведующий кафедрой:

Ветренко Инна Александровна, доктор политических наук, профессор, профессор кафедры социальных технологий

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения» одобрена на заседании кафедры социальных технологий Северо-Западного института управления РАНХиГС

протокол № 6 от «23» марта 2026 г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания.....	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....	25
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля).....	33
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	35
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	38

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
03.001 Специалист по социальной работе №455н от 06.09 2024г. Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания В/04.6 Развитие и повышение эффективности социального обслуживания	6 ПКс-	Способен к развитию и повышению эффективности социального обслуживания	ПКс-6.3.	Проявляет способность к развитию и повышению эффективности социального обслуживания в целях повышения качества жизни населения	ПКс-6.3 З-1: Знает технологии развития профессиональных компетенций персонала с учетом передового российского и зарубежного опыта, современных тенденций развития системы социального обслуживания граждан ПКс-6.3 У-1: Умеет обобщать и внедрять передовой российский опыт реализации социального обслуживания и мер социальной поддержки

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2,00 з.е., 72 ак. часа.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 6 ак. часов, из них 2 ак.час. на лекции, 4 ак. час. на практические занятия, 62 ак. часов самостоятельная работа, 4 часа контроль.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения» относится к блоку вариативных дисциплин части учебного плана по направлению подготовки бакалавров 39.03.02 – «Социальная работа» и изучается на 5 курсе (9 семестр). «Входной» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения Б1.О.27 «Введение в профессию», Б1.В.17

«Психология социальной работы», Б1.В.ДВ.02.01 «Практическая психология и психодиагностика».

Программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и ориентирована на приобретение студентами ряда базовых общепрофессиональных знаний, умений и навыков.

Актуальность данного курса для будущих специалистов в области практической психологии по направлению 39.03.02 – «Социальная работа» заключается в самой специфике профессиональной деятельности, предполагающей не просто тесное взаимодействие с клиентом в процессе общения, но, главное, формирование коммуникативных способностей и социально-значимых качеств личности, способствующих эффективному общению с окружающими людьми. Выполнение данных практических задач возможно только при свободном владении теоретическими основами научных знаний о феномене общения во всей полноте его своеобразия как социально - психологического явления. Детальное рассмотрение общения как процесса психологической деятельности позволит, по нашему мнению, будущим специалистам свободно в нем ориентироваться и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов формирования психологической культуры общения, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении общения.

Эффективность профессиональной деятельности социальных работников во многом зависит от уровня их коммуникативной компетентности, которую студенты приобретают в ходе жизненного опыта, профессиональной деятельности, психолого-педагогического обучения и под воздействием специальных активных групповых методов обучения деловому и межличностному общению.

Теоретические знания, полученные на лекциях и семинарских занятиях, студенты имеют возможность закрепить в процессе учебных тренингов.

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час.										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк	Контроль	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Процесс и функции межличностного и делового общения	21	1										20	УО, Т
Тема 2	Перцептивная сторона общения	21	1										20	УО, Т
Тема 3	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	12			2								10	Э, Д, ПЗ
Тема 4	Формы делового	14			2								12	Э, Д, ПЗ

	общения													
Промежуточная аттестация	4								4					Зачет с оценкой
Всего:	72	2				4			4				62	

Используемые сокращения:

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.

УО – устный опрос.

ЛР – лабораторные работы.

Э – эссе

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.

Д – доклад

Т – тестирование

Э- эссе

ПЗ – практическое задание

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Процесс и функции межличностного и делового общения. ПКс-6.3.

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову). Определение понятия «социальная перцепция» в общей и социальной психологии. Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции.

Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. 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).

Основные понятия и термины: активизация, вербализация, вербальная кин, коммуникация, интеракция, интерактивная функция общения, параллельные транзакции, пересекающиеся транзакции, скрытые транзакции, перцепция социальная, транзакционный анализ, фонема, эго-состояние.

Тема 2. Перцептивная сторона межличностного и делового общения. ПКс-6.3.

Закономерности формирования первого впечатления. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект "ореола"): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.

Основные понятия и термины: атрибуция, идентификация, идентификация межличностная, каузальная атрибуция, социально-психологическая рефлексия, стереотип социальный, фактор отношения к нам, фактор превосходства, фактор привлекательности, эффект ореола.

Тема 3. Коммуникативная и интерактивная стороны общения. ПКс-6.3.

Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.

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.

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.

Проблема манипуляций в общении. Взгляд Э.Берна на проблему манипуляций.

Классификация манипуляторов Э.Шострома. Влияние типа личности на выбор стиля манипулирования. Манипулятивные стили поведения по Э.Шострому: Диктатор, Бедняжка, Математик, Плющ, Грубиян, Добрейший человек, Последний из праведников, «Папа-мама», «Мафиози». Возможные стратегии поведения при общении с манипуляторами.

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

Основные понятия и термины: аргументация, внушение, вытеснение, барьер авторитета, барьер избегания, барьер непонимания, заражение, контрсуггестия, нерелексивное слушание, подражание, правило рамки, правило цепи, рационализация, релексивное слушание, суггестия, убеждение.

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. ПКс-6.3.

Понятие стиля общения в социальной психологии (В.Н. Сагатовский, Э. Берна, Э. Шостом, И.В. Дубровина...). Классификация стилей общения по А.Б. Добровичу: примитивный, конвенциальный, стандартизованный, деловой, игровой, духовный уровни общения.

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мастенбука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).

Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность.

Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная).

Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потерям и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Основные понятия и термины: взаимозависимость, интересы, легитимность, переговоры, принципиальные переговоры, позиции, силовой баланс, силовые переговоры.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения» 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 предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 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	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность 	Ответ считается верным, если правильно указана вся

установление последовательности	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, БАВ или 135).	последовательность цифр
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.

При оценивании результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся заочной форму обучения балльно-рейтинговая система не применяется.

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

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся

- Устный опрос – УО
- Тестирование – Т
- Написание эссе – Э
- Подготовка доклада – Д

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Процесс и функции межличностного и делового общения

Вопросы для устного опроса по теме:

1. Определение: Дайте определение общению как категории. Чем общение отличается от простой передачи информации (коммуникации)?
2. Стороны общения: Назовите три стороны общения (по Г.М. Андреевой или классической психологии). Раскройте суть каждой: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
3. Цели: Какие цели преследует человек, вступая в общение? Могут ли цели участников конфликтовать?
4. Средства: Какие средства общения существуют? В чем разница между вербальной и невербальной коммуникацией? Приведите примеры, когда невербальные сигналы важнее слов.
5. Классификация: Перечислите основные функции общения (например: прагматическая, формирующая, подтверждающая, организация и поддержание отношений, внутриличностная).
6. Прагматика: В чем суть прагматической функции? Как она проявляется в деловом общении?
7. Формирование личности: Как общение влияет на формирование личности человека? Возможно ли полноценное развитие человека без общения (вспомните примеры «детей-маугли»)?
8. Подтверждение: Что значит функция подтверждения? Как мы «подтверждаем» свое существование и значимость других в процессе общения?
9. Аффективно-коммуникативная: Как общение связано с эмоциональной сферой человека? Для чего люди делятся эмоциями?

Примеры тестовых заданий по теме:

1. Какая из перечисленных сторон общения отвечает за процесс восприятия и понимания людьми друг друга?

- А) Коммуникативная
- Б) Интерактивная
- В) Перцептивная

- Г) Регулятивная

2. Что является главным отличием делового общения от межличностного?

- А) Использование невербальных средств
- Б) Наличие четкой цели и регламента
- В) Отсутствие эмоций
- Г) Непосредственный контакт «глаза в глаза»

3. Как называется функция общения, связанная с самопознанием и «диалогом с собой»?

- А) Прагматическая
- Б) Подтверждающая
- В) Внутриличностная
- Г) Социализирующая

4. Какой эффект восприятия заключается в формировании общего впечатления о человеке через призму одной его яркой черты (например, внешности)?

- А) Эффект проекции
- Б) Эффект ореола (гало-эффект)
- В) Эффект первичности
- Г) Эффект стереотипизации

5. Какой стиль делового общения характеризуется стремлением руководителя единолично принимать решения, жестким контролем и минимальным учетом мнения подчиненных?

- А) Демократический
- Б) Либеральный (попустительский)
- В) Авторитарный (директивный)
- Г) Ситуативный

Тема 2. Перцептивная сторона общения

Вопросы для устного опроса по теме:

1. Определение: Что такое перцептивная сторона общения? Дайте определение. Как это понятие связано с общим понятием «общение» (в контексте трех сторон общения по Г.М. Андреевой)?

2. Социальная перцепция: Чем социальная перцепция (восприятие человека человеком) отличается от восприятия неодушевленных предметов? Каковы ее специфические особенности?

3. Структура: Из каких основных элементов (этапов) складывается процесс восприятия человека человеком?

4. Субъект и объект: Кто является субъектом, а кто — объектом восприятия в социальной перцепции? Могут ли эти роли меняться местами в процессе общения? Приведите пример.

5. Идентификация: Раскройте суть механизма идентификации. Чем идентификация отличается от простого понимания другого человека? Приведите пример из профессиональной или повседневной жизни.

6. Эмпатия: Что такое эмпатия? В чем разница между эмпатией и симпатией? Является ли эмпатия врожденным качеством или ее можно развить?

7. Рефлексия: Объясните понятие «социальная рефлексия». Что означает фраза «знание того, как меня воспринимает другой»? Почему этот механизм важен для эффективного общения?

Примеры тестовых заданий по теме:

1. Что является предметом изучения перцептивной стороны общения?

- А) Обмен информацией между людьми
- Б) Организация совместных действий
- В) Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга
- Г) Управление поведением партнера

2. Как называется механизм социальной перцепции, заключающийся в осознании человеком того, как он воспринимается партнером по общению?

- А) Идентификация
- Б) Эмпатия
- В) Аттракция
- Г) Рефлексия

3. Эффект ореола (гало-эффект) — это:

- А) Склонность преувеличивать значимость негативной информации
- Б) Распространение общего впечатления о человеке на оценку его отдельных качеств
- В) Завышенная самооценка субъекта восприятия
- Г) Восприятие человека через призму профессиональных стереотипов

4. Какое из перечисленных явлений относится к каузальной атрибуции?

- А) Формирование симпатии к собеседнику
- Б) Приписывание причин поведения другому человеку
- В) Бессознательное копирование позы партнера
- Г) Предсказание действий собеседника

5. Если человек объясняет свой успех собственными способностями, а неудачу — внешними обстоятельствами, а в отношении другого человека делает противоположные выводы, то проявляется:

- А) Фундаментальная ошибка атрибуции
- Б) Эффект проекции
- В) Эффект первичности
- Г) Эффект новизны

6. Механизм социальной перцепции, основанный на способности к сопереживанию и эмоциональному проникновению во внутренний мир другого человека, называется:

- А) Стереотипизация
- Б) Эмпатия
- В) Идентификация
- Г) Аттракция

7. Какое утверждение соответствует эффекту первичности?

- А) Последняя информация о человеке оказывает большее влияние, чем первая
- Б) Первая информация о человеке оказывает большее влияние, чем последующая
- В) Информация, полученная от авторитетного источника, считается истинной
- Г) Положительная информация запоминается лучше отрицательной

Тема 3. Коммуникативная и интерактивная стороны общения

Примерные темы для эссе

1. «Барьеры понимания: почему коммуникация не всегда равна общению?»
2. «Манипуляция vs Диалог: две парадигмы современного общения».
3. «Трансактный анализ Эрика Берна: как коммуникация определяет сценарий взаимодействия».

4. «Конфликт как провал коммуникации или этап развития интеракции?»
5. «Феномен "невербалики": язык тела как мост и стена между людьми».
6. «Социальная перцепция как фундамент эффективной коммуникации и интеракции».
7. «Публичное выступление: коммуникативное мастерство спикера или интерактивная игра с аудиторией?»
8. «Эффективность виртуальных команд: преодоление коммуникативных шумов ради достижения интерактивных целей».
9. «Техники активного слушания: инструмент коммуникации или способ интерактивного влияния?»
10. «Общение как "общение": единство обмена информацией и совместного бытия».
11. «Ритуал в общении: пустая форма (коммуникация без содержания) или высший смысл интеракции?»

Примерные темы для докладов

1. Модели коммуникативного процесса: от Аристотеля до современных digital-коммуникаций.
2. Интерактивная сторона общения: понятие, структура и основные стратегии взаимодействия.
4. Вербальная и невербальная коммуникация: сравнительный анализ, функции, значение.
5. Коммуникативные барьеры: классификация, причины возникновения, способы преодоления.
6. Техники активного слушания как инструмент повышения эффективности коммуникации.
7. Трансактный анализ Э. Берна: сценарии взаимодействия и их влияние на эффективность общения.
8. Психология конфликта: динамика развития, конструктивные и деструктивные модели поведения.

Практические задания по теме: анализ Кейсов-инцидентов (анализ конкретной ситуации)

Задание 1. «Испорченный телефон» (Анализ коммуникативных барьеров)

Цель: Выявить этапы искажения информации и роль активного слушания.

Ход работы:

1. 5-6 человек выходят за дверь.
2. Первому участнику зачитывается текст (объемом 5-7 предложений, содержащий логические связи, цифры и имена).
3. Участник пересказывает текст следующему, и так далее по цепочке.
4. Анализ: Последний участник озвучивает результат. Группа сравнивает с оригиналом.

Вопросы для обсуждения: На каком этапе произошло наибольшее искажение? Какие барьеры сработали (семантический, логический, объем памяти)? Что помогло бы сохранить информацию (запись, уточняющие вопросы)?

Задание 2. «Слепой и поводырь» (Невербальная коммуникация и обратная связь)

Цель: Отработать умение передавать информацию без слов и доверять невербальным сигналам.

Ход работы:

1. Пары: один участник — «слепой» (с закрытыми глазами), второй — «поводырь».
2. Задача «поводыря» — провести «слепого» по сложному маршруту (между стульями, с препятствиями), не касаясь его руками (только голосом или другими невербальными сигналами по договоренности).
3. Затем участники меняются ролями.
4. Анализ: Что было сложнее — передавать информацию или понимать её? Какие способы обратной связи использовались (кивки, напряжение тела)? Как изменилось качество взаимодействия во второй попытке?

Задание 3. «Дословное повторение» (Техника активного слушания)

Цель: Отработать навык рефлексивного слушания (парафраз).

Ход работы:

1. Участники разбиваются на пары.
2. Задание А: Первый участник рассказывает историю (реальную или выдуманную) длительностью 1-2 минуты. Второй участник молчит, но при каждой паузе должен начинать предложение со слов: «Если я правильно понял(а), то...» и пересказывать услышанное.
3. Задание Б: Второй участник рассказывает свою историю, первый пересказывает.
4. Анализ: Как чувствовал себя рассказчик, когда видел, что его слушают и пересказывают? Помогло ли это структурировать собственные мысли? Какие сложности возникли у слушающего?

Тема 4. Формы делового общения.

Примерные темы для эссе

1. Диалог как неотвратимость: о том, как процесс общения формирует деловую реальность
2. Не просто обмен информацией: метаморфозы функций общения в цифровую эпоху
3. Мост и цель: размышления о соотношении процесса и функций в человеческой коммуникации
4. Грамматика деловых отношений: структура процесса общения
5. Когда молчание не золото: речевые и неречевые механизмы реализации функций общения

Примерные темы для докладов

1. Определение и отличия от других форм (целенаправленность, регламентированность)
2. Этапы: начало беседы, передача информации, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений
3. Психологические приемы: «присоединение», «эффект края», «правило трех «да», техники постановки вопросов (открытые, закрытые, альтернативные)
4. Типичные ошибки и способы их предотвращения
5. Деловые переговоры: стратегии, тактики, национальные стили
6. Определение: переговоры как процесс поиска совместного решения
7. Виды стратегий: позиционный торг (мягкий/жесткий) vs принципиальные переговоры (по Г. Фишеру и У. Юри)
8. Тактические приемы: «выжидание», «салями», «пакетное решение», «уход», «ложная интерпретация»
9. Кросс-культурные особенности: американский, европейский, восточный (японский/китайский), арабский стили ведения переговоров

10. Подготовка к переговорам и анализ результатов

Практические задания по теме: анализ Кейсов-инцидентов (анализ конкретной ситуации)

Кейс 1: «Сломанный телефон» в стратегическом управлении

Ситуация: Генеральный директор на совещании поставил задачу: «Отдел маркетинга готовит аналитику по трем каналам, финансовый отдел утверждает бюджет, задача — к пятнице». К вечеру пятницы ничего сделано не было. Руководитель маркетинга понял, что нужно «сделать аналитику, но без бюджета ничего не начинать». Финансист понял, что «нужно ждать аналитику, чтобы утвердить бюджет». Линейные сотрудники ждали «прямых указаний». Проблема: Нарушение процесса общения (обратной связи, понимания смыслов). Реализовалась только информативная функция, не реализовалась регулятивная и интерактивная.

Задание:

1. Определите, на каком этапе коммуникативного процесса произошел сбой (кодирование, передача, декодирование, обратная связь)?
2. Какие функции общения оказались не реализованы?
3. Предложите алгоритм постановки задачи, исключая подобную ситуацию (используйте технику «SMART» или прием «обратного вопроса»).

Кейс 2: «Эмоциональный интеллект vs. Деловой результат»

Ситуация: Руководитель проекта (РП) вызвал подчиненного Ивана для обсуждения срыва срока сдачи отчета. РП начал разговор с фразы: «Иван, это уже третья неделя подряд, когда вы не укладываетесь. Я не понимаю, что с вами происходит? Вам не интересна эта работа?» Иван замкнулся, начал оправдываться, ссылаясь на здоровье, но реальную причину (некорректные исходные данные от смежного отдела) назвать постеснялся, так как почувствовал себя «обвиняемым». Конструктивного решения найдено не было. Проблема: Конфликт функций общения. РП использовал оценочное суждение вместо описания фактов, нарушив перцептивную функцию (восприятие) и блокируя функцию обратной связи.

Задание:

1. Какие функции общения (коммуникативную, перцептивную, интерактивную) нарушил руководитель? Обоснуйте.
2. Переформулируйте первую фразу РП по модели «Я-сообщение» (факт + чувства + влияние + желание).
3. Предложите сценарий восстановления процесса общения, чтобы выявить истинную причину сбоя.

Кейс 3: «Гибридный формат: невидимые барьеры»

Ситуация: В компании внедрен гибридный график. Часть сотрудников в офисе, часть — удаленно. Во время онлайн-совещаний руководитель часто не включает камеру, перебивает выступающих, а когда задает вопросы офисным сотрудникам, те отвечают шепотом «на ухо» соседу, исключая удаленщиков из диалога. Удаленные сотрудники жалуются, что их «не слышат» и «не видят», что они теряют влияние на проекты.

Проблема: Трансформация процесса общения в цифровой среде. Игнорирование невербальных сигналов и правил этикета в гибридной среде ведет к депривации

(лишению) функций социализации и аффилиации (принадлежности).

Задание:

1. Какие функции общения страдают в первую очередь у удаленных сотрудников?
2. Составьте регламент (3–5 правил) «Гибридного этикета» для руководителя, который бы уравнивал права участников процесса общения.
3. Предложите техническое или организационное решение для реализации функции «социального контроля» в удаленной команде.

Проблемно-ориентированные темы, предполагающие дискуссию или разбор кейсов.

1. Когнитивные искажения как барьер в процессе межличностного делового общения: как восприятие искажает реальность.
2. Коммуникативные барьеры: причины возникновения и способы преодоления в управленческой практике.
3. Функция социального контроля в деловом общении: манипуляция, влияние или убеждение?
4. Конфликт функций: когда эмоциональная поддержка мешает достижению деловой цели.
5. Информационная перегрузка и потеря смыслов: кризис процесса общения в цифровых коммуникациях (мессенджеры, email).

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

Для выполнения проверочных заданий обучающемуся не требуются дополнительные материалы и оборудование.

5.4. Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Описание критерия
Количество правильных ответов	Количество правильных ответов менее 55%
	Количество правильных ответов от 55% до 64%
	Количество правильных ответов от 65% до 74%
	Количество правильных ответов от 75% до 84%
	Количество правильных ответов от 85% до 100%

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	Детальное, последовательное описание всех понятий на примере выбранной системы
	Поверхностное описание без привязки к выбранной системе

	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Достоверность и актуальность информации	Представленная информация подтверждена ссылками на источники
	Представленная информация частично подтверждена ссылками на источники или не подтверждена

Критерии оценивания устного опроса

- содержание и формулировки ответов на вопросы;
- обоснованность и аргументированность, корректность ответов;
- полнота и адекватность ответов;
- знание основной и дополнительной литературы;
- использование практических примеров (при необходимости).

Критерии оценивания эссе:

- Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
- Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации.
- Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность.
- Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы.
- Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора.

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

Для решения задач открытого поискового типа (кейсов, ПКЗ) студенту разрешается использовать любой соответствующий онлайн-инструмент.

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

6.1. Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Психология профессионального общения как отрасль психологического знания: объект, предмет, задачи, связь с другими дисциплинами.
2. Общение как социально-психологический феномен: определение, структура, функции (по Б.Д. Парыгину, Г.М. Андреевой).
3. Коммуникативная сторона общения: понятие, средства общения (вербальные и невербальные), модели коммуникативного процесса.
4. Интерактивная сторона общения: понятие, виды взаимодействия (кооперация, конкуренция, конфликт), стратегии поведения в интеракции.

5. Перцептивная сторона общения: понятие, механизмы социальной перцепции (идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация), эффекты восприятия (ореола, первичности, новизны).
6. Виды и уровни общения: классификации (по цели, по содержанию, по степени опосредованности).
7. Функции общения в профессиональной деятельности: информационная, регулятивная, аффективно-коммуникативная, функция социализации.
8. Коммуникативная компетентность: понятие, структура (когнитивный, поведенческий, эмоциональный компоненты), уровни развития.
9. Коммуникативные барьеры: понятие, классификация (семантические, логические, фонетические, социально-психологические, барьеры характера), способы преодоления.
10. Активное слушание: понятие, виды (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое), техники активного слушания (парафраз, резюмирование, уточнение).
11. Обратная связь в профессиональном общении: понятие, виды (оценочная/безоценочная, прямая/косвенная), правила конструктивной обратной связи (метод «сэндвича», «я-сообщения»).
12. Невербальная коммуникация: структура (кинесика, проксемика, просодика, такесика, ольфакторика), функции невербальных средств, интерпретация невербальных сигналов.
13. Вербальная коммуникация: особенности профессионального языка, стили общения (официально-деловой, научный, разговорный), техники постановки вопросов (открытые, закрытые, альтернативные).
14. Деловая беседа: определение, структура (этапы), психологические приемы ведения беседы.
15. Деловые переговоры: понятие, виды, стратегии (позиционный торг, принципиальные переговоры), тактические приемы.
16. Совещание как форма коллективного принятия решений: виды, этапы подготовки, роли участников, техники повышения эффективности (мозговой штурм, фасилитация).
17. Публичное выступление в профессиональной деятельности: этапы подготовки, структура выступления, приемы удержания внимания, работа с возражениями.
18. Деловая переписка: виды деловых писем, структура, требования к оформлению, правила этикета в письменной коммуникации.
19. Телефонные переговоры: специфика, структура разговора, правила этикета, типичные ошибки.
20. Презентация как форма деловой коммуникации: виды, структура, техники убеждения, визуальное сопровождение.

6.3. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.	1. Кто из перечисленных авторов предложил структуру общения, включающую коммуникативную, интерактивную и перцептивную

<p>нескольких вариантов предложенных</p>	<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	<p>стороны?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Э. Берн • Б) Г.М. Андреева • В) Б.Д. Парыгин • Г) Р. Чалдини <p>Какая сторона общения отвечает за обмен информацией между участниками?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Интерактивная • Б) Перцептивная • В) Коммуникативная • Г) Регулятивная 																		
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>1. Установите соответствие между сторонами общения (левый столбец) и их определениями:</p> <table border="1" data-bbox="874 705 1474 1512"> <thead> <tr> <th>Стороны общения</th> <th>Их характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Коммуникативная</td> <td>А) Организация взаимодействия, совместная деятельность, реализация стратегий кооперации или конкуренции</td> </tr> <tr> <td>Б) Интерактивная</td> <td>Б) Обмен информацией между участниками общения с использованием вербальных и невербальных средств</td> </tr> <tr> <td>В) Перцептивная</td> <td>В) Процесс восприятия и понимания партнерами друг друга, формирование образа собеседника</td> </tr> <tr> <td>Г) Аффективная</td> <td>Г) Эмоциональное переживание отношений между участниками общения, формирование чувств и оценок</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Установите соответствие между эго-состояниями (левый столбец) и их характеристиками или типичными высказываниями</p> <table border="1" data-bbox="874 1646 1474 1982"> <thead> <tr> <th>Эго-состояние</th> <th>Характеристика / Типичное высказывание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Родитель</td> <td rowspan="3">1. «Давайте посмотрим на факты и проанализируем ситуацию объективно»</td> </tr> <tr> <td>Б) Взрослый</td> </tr> <tr> <td>В) Ребенок</td> </tr> <tr> <td>Г) Критикующий</td> <td>2. «Я хочу это сделать прямо»</td> </tr> </tbody> </table>	Стороны общения	Их характеристика	А) Коммуникативная	А) Организация взаимодействия, совместная деятельность, реализация стратегий кооперации или конкуренции	Б) Интерактивная	Б) Обмен информацией между участниками общения с использованием вербальных и невербальных средств	В) Перцептивная	В) Процесс восприятия и понимания партнерами друг друга, формирование образа собеседника	Г) Аффективная	Г) Эмоциональное переживание отношений между участниками общения, формирование чувств и оценок	Эго-состояние	Характеристика / Типичное высказывание	А) Родитель	1. «Давайте посмотрим на факты и проанализируем ситуацию объективно»	Б) Взрослый	В) Ребенок	Г) Критикующий	2. «Я хочу это сделать прямо»
Стороны общения	Их характеристика																			
А) Коммуникативная	А) Организация взаимодействия, совместная деятельность, реализация стратегий кооперации или конкуренции																			
Б) Интерактивная	Б) Обмен информацией между участниками общения с использованием вербальных и невербальных средств																			
В) Перцептивная	В) Процесс восприятия и понимания партнерами друг друга, формирование образа собеседника																			
Г) Аффективная	Г) Эмоциональное переживание отношений между участниками общения, формирование чувств и оценок																			
Эго-состояние	Характеристика / Типичное высказывание																			
А) Родитель	1. «Давайте посмотрим на факты и проанализируем ситуацию объективно»																			
Б) Взрослый																				
В) Ребенок																				
Г) Критикующий	2. «Я хочу это сделать прямо»																			

		родитель	сейчас, потому что мне так хочется!» 3. «Ты должен сделать это немедленно! Так нельзя себя вести!» 4. «Все будет хорошо, я о тебе позабочусь, не переживай»
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	1. Какие из перечисленных элементов входят в структуру невербальной коммуникации?	
		<ul style="list-style-type: none"> • А) Кинесика (жесты, мимика, позы) • Б) Проксемика (пространственная дистанция) • В) Лексика (словарный запас) • Г) Просодика (интонация, темп речи) • Д) Грамматика (структура предложений) 	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости	2. Какие из перечисленных техник относятся к активному слушанию?	
		<ul style="list-style-type: none"> • А) Парафраз (пересказ услышанного своими словами) • Б) Интерпретация (объяснение скрытых мотивов собеседника) • В) Уточнение (запрос дополнительной информации) • Г) Резюмирование (подведение итогов сказанного) • Д) Оценивание (выражение согласия или несогласия) 	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости	1. Расположите этапы деловой беседы в правильной последовательности (от начала к завершению). В ответе укажите порядок цифр (например: 1, 3, 2, 5, 4).	
		<p>№ Этапы деловой беседы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принятие согласованного решения 2. Передача информации (изложение позиции) 3. Начало беседы (установление контакта, снятие психологических барьеров) 	

		<p>Родитель, Антон — Взрослый</p> <p>Задание</p> <ol style="list-style-type: none"> Выберите правильный вариант ответа. Обоснуйте свой выбор, опираясь на теорию трансактного анализа. Предложите вариант ответа Антона из позиции «Взрослый», который помог бы вывести диалог в конструктивное русло. <hr/> <p>2) Менеджер проекта Елена и руководитель отдела разработки Дмитрий не могут согласовать сроки сдачи продукта.</p> <ul style="list-style-type: none"> Елена (менеджер проекта): «Заказчик требует сдать проект 15 мая. Это жесткий дедлайн. Если мы не успеем, компания потеряет крупного клиента и понесет штрафные санкции. Мне нужно ваше подтверждение, что вы укладываетесь». Дмитрий (руководитель отдела разработки): «Твои сроки нереалистичны. У команды сейчас загрузка 120%, и я не могу оторвать людей от текущих задач. Если мы бросим всё и кинемся делать этот проект, пострадают другие клиенты. 15 мая — это не обсуждается». <p>После получасового спора стороны не пришли к соглашению. Елена обращается к Дмитрию с предложением:</p> <p><i>«Хорошо. Давай сядем и вместе проанализируем, какие задачи можно сдвинуть, какие ресурсы привлечь дополнительно, и найдем вариант, который позволит закрыть оба направления. Возможно, придется перераспределить нагрузку или запросить помощь смежного отдела».</i></p> <p>Вопрос Какую стратегию поведения в конфликте (по К. Томасу) демонстрирует Елена в своем последнем предложении, и какой принцип убеждения (по Р. Чалдини) она использует?</p> <p>Выберите один правильный вариант ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) Стратегия «Компромисс» + принцип «Дефицит» Б) Стратегия «Сотрудничество» + принцип «Взаимный обмен» В) Стратегия «Приспособление» + принцип «Авторитет» Г) Стратегия «Избегание» + принцип «Социальное доказательство»
--	--	---

		<p>Задание</p> <ol style="list-style-type: none"> Выберите правильный вариант ответа. Обоснуйте свой выбор, опираясь на теорию конфликтологии и психологию влияния. Предложите альтернативный вариант развития переговоров, используя стратегию «Компромисс» (опишите, как бы она могла выглядеть в данной ситуации).
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<ol style="list-style-type: none"> Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса. Продумать логику и полноту ответа. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>1. Вы — руководитель проектного отдела. На еженедельном совещании ваш подчиненный, ведущий специалист Алексей, докладывает о задержке сдачи важного этапа проекта. Вы чувствуете раздражение, так как сроки были согласованы заранее, а задержка грозит срывом всего проекта.</p> <p>В ответ на ваш вопрос: «Почему вы не справились в срок?» — Алексей отвечает: <i>«Я же говорил еще две недели назад, что ресурсов не хватает. Вы меня не слышите. Мне пришлось одновременно заниматься тремя задачами, а помощь от смежного отдела так и не пришла. Я вообще не понимаю, как можно работать в таких условиях. Если вы считаете, что я плохо работаю, то скажите прямо».</i></p> <p>Вы понимаете, что разговор переходит в конфликтное русло, и вам необходимо сохранить рабочие отношения, выяснить реальные причины проблемы и найти конструктивное решение.</p> <p>Задание</p> <p>Вопрос 1. Какие коммуникативные барьеры проявились в данном диалоге? Назовите их и обоснуйте, ссылаясь на реплики участников.</p> <p>Вопрос 2. Какие техники активного слушания вы могли бы использовать в ответной реплике, чтобы снизить напряжение и перевести разговор в конструктивное русло? Приведите конкретные формулировки (2–3 техники).</p> <p>Вопрос 3. Составьте текст вашей ответной реплики Алексею, которая демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> признание его чувств уточнение фактов совместный поиск решения <p>Вопрос 4. Какие меры вы предложите, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем?</p> <p>2. Вы — руководитель отдела продаж. Между двумя вашими ключевыми</p>

		<p>сотрудниками — Иваном и Марией — возник затяжной конфликт.</p> <p>Иван (менеджер по работе с ключевыми клиентами) считает, что Мария (менеджер по привлечению новых клиентов) «перехватывает» его клиентов, предлагая им дополнительные услуги напрямую, минуя согласование. Иван обратился к вам с жалобой: <i>«Она не уважает ни меня, ни клиентов. Я строю долгосрочные отношения, а она просто «впаривает» всё, что можно, подрывая мой авторитет. Я больше не могу с ней работать».</i></p> <p>Мария, в свою очередь, утверждает, что действует в интересах компании: <i>«Клиенты сами обращаются ко мне с вопросами о дополнительных услугах. Я не могу им отказать — это потеря прибыли. Иван просто ревнует и не хочет развиваться. Если он не справляется с расширением клиентского портфеля, это его проблема».</i></p> <p>Конфликт длится уже месяц. Сотрудники практически не общаются, перекладывают ответственность друг на друга, а клиенты начали получать противоречивую информацию. Вы понимаете, что ситуация требует вашего вмешательства.</p> <p>Задание</p> <p>Вопрос 1. Определите стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу), которые демонстрируют Иван и Мария. Обоснуйте свой ответ, опираясь на их высказывания и действия.</p> <p>Вопрос 2. Какие деструктивные последствия данного конфликта уже проявились или могут проявиться для:</p> <ul style="list-style-type: none"> • а) самих сотрудников? • б) отдела продаж? • в) клиентов? <p>Вопрос 3. Вы решили выступить в роли медиатора и организовать встречу Ивана и Марии. Опишите план этой встречи (этапы, цель каждого этапа, ваши действия как медиатора).</p> <p>Вопрос 4. Какую стратегию разрешения конфликта вы считаете оптимальной в данной ситуации?</p>
--	--	---

		Предложите конкретные шаги, которые помогут перейти от противостояния к сотрудничеству.
--	--	---

1.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

1.4. При оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения балльно-рейтинговая система не применяется.

Критерии и шкала оценивания определяются преподавателем

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
<p>Зачет 5 (Отлично)</p>	<p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.</p>
<p>Зачет 4 (Хорошо)</p>	<p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа.</p>
<p>Зачет 3 (Удовлетворительно)</p>	<p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В</p>

	ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
Незачет 2 (Неудовлетворительно)	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Проведение зачета осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на зачете могут не более пяти студентов.

После получения вопроса дается до 15 минут на подготовку к ответу. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные.

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

При проведении промежуточной аттестации для выполнения проверочных заданий дополнительные материалы и оборудование 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 приобретает 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.

Устный опрос.

Этот вид работы предусмотрен на семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого семинарского занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3 минут монологической речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана семинарского занятия является разновидностью устного опроса. На семинарских занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на семинарских занятиях рассматривается как устный опрос.

Требования к выполнению презентации:

Презентация выполняется в программе Power Point

- рекомендуемый объём презентации: 10–15 слайдов;
- важно помнить, что презентация – это не текст реферата, размещенный на слайдах, а способ наглядно представить информацию, концентрируя внимание на главном;
- старайтесь, чтобы иллюстрации в презентации соответствовали заявленной теме (они должны быть не средством «развлечения», а способом наглядно представить важную информацию);
- иллюстрации, которые вы используете в презентации, старайтесь дополнять комментариями;
- количество текста, картинок, фотографий, схем, таблиц и диаграмм должно быть адекватно поставленной цели;
- старайтесь использовать минимальное количество шрифтов, следите за тем, чтобы текст было легко читать;
- помните о том, что с экрана лучше всего читается тёмный шрифт на светлом фоне;
- постарайтесь использовать минимальное количество средств графического дизайна, а также выдержать оформление всей презентации в едином стиле.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Методические рекомендации к написанию эссе

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или

вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Признаки эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в жанре эссе.
- эссе предполагает новое, субъективно окрашенное мнение о чем-либо; такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, научно-популярный характер.
- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура и план эссе

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе могут быть присущи определённая эмоциональность аргументации, экспрессивность выражения мыслей.

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. Небольшой объем.

Объем эссе - от пяти до семи-восьми страниц компьютерного текста.

2. Конкретная тема и субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. Свободная композиция - важная особенность эссе.

Исследователи отмечают, что эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, может руководствоваться принципом "Всё наоборот".

4. Непринужденность повествования.

Исследователи отмечают, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. Внутреннее смысловое единство.

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

При написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1. Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания. Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких-либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2. Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3. Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание и затмевают основную тему эссе.

4. Длинные фразы.

Длинные фразы еще не обязательно доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Когда вы закончите писать эссе, сделайте такое упражнение. Присвойте каждому абзацу букву: либо S (short), либо M (medium), либо L (long). S - менее 10 слов, M - менее 20 слов, L - 20 и более слов.

Правильное эссе имеет следующий или похожий порядок букв - M S M L M S.

Неправильное эссе характеризует такая последовательность букв - S S S M L L L.

Проверка эссе

Огромное значение при написании эссе имеет проверка первой его версии. При написании черновика главная задача заключается в том, чтобы выработать аргументацию, отшлифовать основные мысли и расположить их в строгой последовательности, сопровождая их иллюстративными материалами или вспомогательными данными и т.д. Написав первый вариант, необходимо дать ему «отлежаться» какое-то время, а затем вернуться к работе по проверке и улучшению, на "свежую голову".

При проверке эссе, прежде всего, обратите внимание на следующие важные моменты:

1. Прежде всего, важно помнить, что эссе - жанр субъективный, поэтому и оценка его также будет субъективной.

2. Представленные данные:

Независимо от того, на какой вопрос вы отвечаете, вам нужно достичь определенных целей. От вас ожидают того, что при написании эссе вы будете иметь в виду следующее:

- Ответил ли я на заданный вопрос?

- Насколько понятно и точно я изложил свои мысли?

- Естественно ли звучит то, что я написал, нет ли ошибок?

3. Навыки общения / письменной речи.

Эссе предназначены также для того, чтобы проверить умение обучающегося излагать мысли на бумаге и его навыки письма.

4. Отличительные черты / Неповторимость

Необходимо использовать все имеющиеся в распоряжении средства, чтобы эссе запомнилось.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] /А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская.- 2-е изд., перераб. и доп..- Москва: Юрайт, 2022.- 272с. Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-489006>
2. Гулевич, О.А. Социальная психология: учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева - 3-е изд., испр. и доп.- Москва:Юрайт, - 2022.- 424с. Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-psihologiya-489130>
3. Козлов, В.В. Социальная психология: учебник для вузов [Электронный ресурс] / В. В. Козлов, С. А. Трифонова, Т. М. Панкратова, Л. А. Николаева.- Москва:Юрайт, 2021.- 501с.- Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-psihologiya-467776>

8.2. Дополнительная литература

1. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения./ Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова. – СПб.: Речь, 2018.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) / М.Р. Битянова СПб.: Издательский дом Питер, 2020. - 368с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Уч. пособие./ Г.В. Бороздина. –М.: Инфра, 2023.
4. Вердербер Р. Психология общения (серия «Главный учебник»)/Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2026.

5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита./Е.Л. Доценко. – 3-е изд. СПб: Речь. 2026.
6. Зимбардо Ф. Социальное влияние./ Ф. Зимбардо, М. Ляйпше – СПб.: Питер, 2020.
7. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2020. – 576с.
8. Канке А.А.Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) / А.А.Канке, И.П. Кошечкина – М.: Форум, 2019. – 304с.
9. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения./Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2025.
10. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2019. – 448с.
11. Мартин Д. Язык делового общения./ Д. Мартин. – М.: ЭКСМО – Пресс, 2021.
12. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2021.
13. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М.Руденко, С.И. Самыгин.– М.: КноРус, 2020. – 440с.
14. Семечкин Н.И. Психология социального влияния. / Н.И Семечкин. – СПб.: Речь, 2024.
15. Фомин Ю.Я. Психология делового общения. – 2 изд./ Ю.Я. Фомин. – Мн.: Амалфея, 2020.
16. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М.Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 187с.
17. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. / Г.М. Шеламова.- М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 65с. 15
18. Шостром Э. Человек-манипулятор./Э. Шостром. – М.: Апрель Пресс, 2018.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация:

При изучении дисциплины нормативно-правовые документы 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 - Купнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные 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

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Компьютерные и информационно-коммуникативные средства. Технические средства обучения.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.

2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/