

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**Обнинский институт атомной энергетики –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)**

## **ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)**

Одобрено на заседании  
Учёного совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ  
Протокол №23.4 от 24.04.2023

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

---

*название дисциплины*

для студентов направления подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

---

Образовательная программа

**«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»**

---

Форма обучения: очная

**г. Обнинск 2023 г.**

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью освоения дисциплины «Психология и этика делового общения»** является формирование у студентов профессиональных компетенций в соответствии с ОС ВО, системных представлений о психологических закономерностях процесса общения; создание у студентов ориентировочной основы для исследования этого явления, раскрытие специфики использования психологического знания об общении в структуре деятельности; формирование навыков анализа психологических причин, лежащих в основе повышения/снижения коммуникативной компетентности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение общих принципов и закономерностей межличностного общения;
- формирование умения работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, решать проблемы, принимать решения в нестандартных ситуациях;
- формирование умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу, реализуя комфортно-психологическое общение, разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (далее – ОП) БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений, и относится к гуманитарному модулю, дисциплины по выбору. Программа рассчитана на подготовку обучающихся в системе ступенчатого образования, носит комплексный характер и предполагает изучение дисциплины «Психология и этика делового общения» совместно с такими учебными дисциплинами, как «Психология менеджмента», «Деловые коммуникации».

Курс «Психология и этика делового общения» во взаимодействии с другими дисциплинами призван обеспечить подготовку будущих экономистов, отвечающих как современным квалификационным требованиям, так и требованиям интеллектуальной, общекультурной и гуманитарной подготовки.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

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

В результате освоения ОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

| Коды компет<br>енций | Результаты освоения ООП<br><i>Содержание компетенций</i> | Перечень планируемых результатов<br>обучения по дисциплине |
|----------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|----------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

|             |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-3</b> | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | <p>З-УК-3 Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p> <p>У-УК-3 Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p>В-УК-3 Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде</p> |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>Направления / цели воспитания</b> | <b>Задачи воспитания (код)</b>                                               | <b>Воспитательный потенциал дисциплин</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профессиональное воспитание</b>   | формирование навыков коммуникации, командной работы и лидерства <b>(B20)</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация научно-практических конференций, круглых столов, встреч с выдающимися учеными и ведущими представителями отраслей.</li> <li>2. Участие в студенческих олимпиадах и студенческих конкурсах, конкурсах профессионального мастерства, в том числе по стандартам WorldSkills, студенческих научных обществах и объединениях, летних школах. Выполнение проектов в составе научно-тематических групп</li> <li>3. Участие в подготовке публикаций в международных и отечественных журналах.</li> <li>5. Организация и проведение мероприятий (дискуссий, круглых столов, конференций) по развитию толерантности и укреплению межкультурных связей среди обучающихся, предотвращению межнациональных и межконфессиональных конфликтов, противодействию попыткам размывания общероссийской гражданской идентичности и искажения истории (фестиваль иностранных студентов «Global MERPI Fest», международный фестиваль «Все флаги в гости будут к нам!», «Масленица», Спартакиада для студентов» и др.).</li> <li>6. Организация работы студенческого объединения «Международный студенческий союз»</li> </ol> |

**Организация интерактивных мероприятий и реализация  
специализированных заданий с воспитательным и социальным акцентом:**

1. Организация научно-практических конференций, круглых столов, встреч с выдающимися учеными и ведущими специалистами отраслей.
2. Организация и проведение предметных олимпиад и конкурсов профессионального мастерства.
3. Участие в ежегодных акциях студенческих строительных отрядов «Снежный десант»
4. Организация дополнительного профессионального обучения бойцов студенческих строительных ИАТЭ НИЯУ МИФИ.
5. Организация и проведение школ командного состава и школ молодого бойца студенческих отрядов ИАТЭ НИЯУ МИФИ.
6. Организация и проведение тематических встреч с ветеранами атомной отрасли
7. Организация работы студенческого медицинского отряда «Пульсар»
8. Организация участия студентов ИАТЭ НИЯУ МИФИ в «Губернаторских группах» (Молодежная команда Губернатора Калужской области).
9. Участие студентов ИАТЭ НИЯУ МИФИ в составе Молодежного правительства Калужской области.

**5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА  
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА  
САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

| Вид работы                                            | Форма обучения:<br>очная              |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                       | Семестр: 3                            |
|                                                       | Количество<br>часов на вид<br>работы: |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> |                                       |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                     | <b>40</b>                             |
| В том числе:                                          |                                       |
| <i>лекции</i>                                         | 16                                    |
| <i>практические занятия</i>                           | 24                                    |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                       |                                       |
| В том числе:                                          |                                       |
| <i>экзамен</i>                                        | 36                                    |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>             | <b>68</b>                             |
| <b>Всего (часы):</b>                                  | <b>144</b>                            |
| <b>Всего (зачетные единицы):</b>                      | <b>4</b>                              |

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

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

| №<br>п/п | Наименование раздела / темы дисциплины                             | Виды учебной работы в часах |           |     |        |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|-----|--------|-----------|
|          |                                                                    | Очная форма обучения        |           |     |        |           |
|          |                                                                    | Лек                         | Пр        | Лаб | Внеауд | СРО       |
| 1        | Основные закономерности процесса делового общения                  | 2                           | 4         | -   | -      | 10        |
| 2        | Аспекты делового общения и их характеристика                       | 4                           | 4         | -   | -      | 10        |
| 3        | Виды и уровни делового общения                                     | 2                           | 4         | -   | -      | 14        |
| 4        | Этика делового общения                                             | 2                           | 4         | -   | -      | 10        |
| 5        | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции       | 4                           | 4         | -   | -      | 10        |
| 6        | Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения | 2                           | 4         | -   | -      | 14        |
|          | <b>Всего:</b>                                                      | <b>16</b>                   | <b>24</b> | -   | -      | <b>68</b> |

*Прим.: Лек – лекции, Пр – практические занятия / семинары, Лаб – лабораторные занятия, Внеауд – внеаудиторная работа, СРО – самостоятельная работа обучающихся*

## 6.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

### Лекционный курс

| Неделя | Наименование раздела / темы дисциплины                   | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I      |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1      | <b>Основные закономерности процесса делового общения</b> | Категории «делового общения» и «деятельности» в психологии. Цели делового общения. Структура делового общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Основные функции делового общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2      | <b>Аспекты делового общения и их характеристика</b>      | Деловое общение как обмен информацией. Типы информации и средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Умение говорить и слушать.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3      | <b>Виды и уровни делового общения</b>                    | Типы делового взаимодействия – кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в общении. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Трудности межличностного общения. Нравственные принципы деловых отношений. Нравственное общение. Нравственное общение как элемент моральной практики. Структура нравственного общения. Мотивация в деловых отношениях. Манипуляции, их причины, виды. Этическое значение критики. Этический смысл приемов силового давления на партнеров. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение (НЛП). Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей. Открытость и закрытость в деловом общении. |
| 4      | <b>Этика делового общения</b>                            | Этика общения и культура делового общения. Определение понятий «этика делового общения» и «культура общения». Этические формы и национальные модели делового общения. Проявление моральных требований в деловых отношениях. Значение общечеловеческих моральных основ при установлении межличностных контактов. Требования неформального                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Нед<br>еля | Наименование раздела /<br>темы дисциплины                                 | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                           | общения и формального общения. Корпоративная этика. Деловой этикет. Протокол. Противоречия между бизнесом и этикой. Характеристика способов овладения культурой делового общения. Ценности общения. Этические принципы делового общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы делового общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5          | <b>Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции</b>       | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Понятие стресса. Техники саморегуляции в стрессе.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6          | <b>Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения</b> | Понятие «конфликта». Причины конфликтов в деловом общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов. |

*Практические/семинарские занятия*

| Нед<br>еля                                                  | Наименование раздела /<br>темы дисциплины | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Основные закономерности процесса делового общения</b> |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                           | Деловое общение и деловая коммуникация    | Предметно-целевое содержание деловой коммуникации и делового общения, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Современные тенденции развития деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникации в современном менеджменте. Организацию коммуникативного пространства как основа эффективности и жизнеспособности организации. Взаимозависимость участников деловой коммуникации и делового общения. Содержание коммуникационного процесса: содержание, элементы и |

| Нед<br>еля                                                             | Наименование раздела /<br>темы дисциплины                                                                                         | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |                                                                                                                                   | этапы. Барьеры деловой коммуникации и делового общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                                                                      | Взаимодействия партнеров в деловом общении для решения определенных задач организации (деловые совещания)                         | Характеристика взаимодействия партнеров в деловом общении для решения определенных задач организации. Виды деловых совещаний. Особенности организации деловых совещаний на предприятии. Подготовка деловых совещаний. Профессиональные цели деловых совещаний. Типы участников совещания. Требования к ведущему деловое совещание. Протокол проведения совещания.                                                |
| <b>2. Аспекты делового общения и их характеристика</b>                 |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3                                                                      | Деловое общение как процесс развития контактов между людьми в экономической сфере                                                 | Виды делового общения: деловой разговор, деловая беседа, переговоры, интервью, дискуссия; совещание (собрание); пресс-конференция, телефонный разговор, письменные виды делового общения                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.                                                                     | Методы психологического влияния. Понятие «харизмы»                                                                                | Харизма: навык или суперспособность? Уверенность и харизма в деловом общении с любым типом личности                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3. Виды и уровни делового общения</b>                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                                                      | Понятие аттракции. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный                                              | Понятие термина «аттракция». Факторы, влияющие на возникновение аттракции. Индикаторы привлекательности, которые необходимы для установления стабильных деловых отношений. Условия эффективного делового общения: равенство психологических позиций участников независимо от их социального статуса; равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга; равенство в психологической взаимоподдержке |
| <b>4. Этика делового общения</b>                                       |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6                                                                      | Этические принципы общения: достоинство, право на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие.                    | Этические правила беседы с «трудным» человеком. Нравственные принципы деловых отношений. Нравственное общение. Нравственное общение как элемент моральной практики. Структура нравственного общения. Типология «трудных» людей; идеи гуманистической психологии К. Роджерса; приемы общения с «трудными людьми»                                                                                                  |
| 7                                                                      | Техники выявления скрытых мотивов и интересов. Поведение в ситуации конфликта. Просьба и отказ. Техники влияния и противодействия | Рефлексивные техники влияния. Проблема природы социальных установок. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Поведенческие и групповые методы влияния и убеждения. Современные технологии НЛП.                                                                                                                                                                            |
| <b>5. Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции</b> |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Нед<br>еля                                                                   | Наименование раздела /<br>темы дисциплины                                                        | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8                                                                            | Коммуникативная и перцептивная стороны общения                                                   | Элементы коммуникативного процесса. Интерактивная сторона общения. Теория трансактного анализа Э.Берна. Термин «социальная перцепция» (Дж. Брунер)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9                                                                            | Понятие стресса. Техники саморегуляции в стрессе.                                                | Понятие «копинг». Стратегии копинга в деловом общении.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10                                                                           | Техника эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения                   | Распознавание манипуляций и противодействие им. Манипуляции в общении, их причины, виды. Средства и механизмы манипуляторного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции                                                                                                                    |
| <b>6. Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения</b> |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11                                                                           | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. | Природа внутренних противоречий в организациях. Характерные признаки наличия и проявления конфликтных ситуаций в организациях. Оптимальные управленческие решения в профилактике конфликтов в деловом общении. Условия успешной деятельности по предупреждению конфликта в деловом общении. Характерные черты методов предупреждения возникновения конфликтной ситуации в деловом общении. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. |
| 12                                                                           | Поведение людей в конфликте                                                                      | Стратегии поведения человека в конфликте. Теории самоактуализации (А. Маслоу) и манипуляции (Э. Шостром). Роль оппонентов, инициаторов, организаторов, пособников. Психологические доминанты поведения личности в конфликтной ситуации. Характеристики целям, мотивам, интересам, потребностям участников конфликта. Черты конфликтной личности. Эффекты ореола, бумеранга, новизны, снисходительности для людей в конфликтной ситуации.        |

*Лабораторные занятия не предусмотрены*

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Методические указания по дисциплине «Психология менеджмента», протокол заседания УС ИАТЭ НИЯУ МИФИ № 23.4 от 23.04.2023

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **8.1. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения**

| <b>№<br/>п/п</b>                           | <b>Контролируемые темы<br/>дисциплины</b>                          | <b>Индикатор достижения<br/>компетенции</b> | <b>Наименование<br/>оценочного средства<br/>текущей и<br/>промежуточной<br/>аттестации</b>                    |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Текущая аттестация, 3 семестр</b>       |                                                                    |                                             |                                                                                                               |
| 1                                          | Основные закономерности процесса делового общения                  | З-УК-3<br>(знать, уметь, владеть)           | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| 2                                          | Аспекты делового общения и их характеристика                       | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| 3                                          | Виды и уровни делового общения                                     | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| 4                                          | Этика делового общения                                             | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| 5                                          | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции       | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| 6                                          | Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Обсуждение<br>дискуссионных вопросов<br>Тест<br>Презентация по<br>выбранному вопросу<br>Доклад с презентацией |
| <b>Промежуточная аттестация, 3 семестр</b> |                                                                    |                                             |                                                                                                               |
|                                            | Экзамен                                                            | УК-3<br>(знать, уметь, владеть)             | Тест<br>Доклад с презентацией                                                                                 |

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Оценочные средства приведены в Приложении «Фонд оценочных средств».

## 8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рейтинговая оценка знаний является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр: контрольная точка № 1 (КТ № 1) и контрольная точка № 2 (КТ № 2).

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

| Этап рейтинговой системы /<br>Оценочное средство | Неделя<br>(обязательно) | Балл      |           |
|--------------------------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|
|                                                  |                         | Минимум*  | Максимум  |
| <b>Текущая аттестация</b>                        | <b>1-8</b>              | <b>36</b> | <b>60</b> |
| <b>Контрольная точка № 1</b>                     | <b>1-4</b>              | <b>18</b> | <b>30</b> |
| Обсуждение дискуссионных вопросов                | 1                       | 3         | 5         |
| Тест                                             | 2                       | 3         | 5         |
| Презентация по выбранному вопросу                | 3                       | 9         | 15        |
| Тест                                             | 4                       | 3         | 5         |
| <b>Контрольная точка № 2</b>                     | <b>5-8</b>              | <b>18</b> | <b>30</b> |
| <i>Обсуждение дискуссионных вопросов</i>         | 5                       | <b>18</b> | <b>30</b> |
| <i>Тест</i>                                      | 6                       | 3         | 5         |
| <i>Презентация по назначенному вопросу</i>       | 7                       | 3         | 5         |

|                                 |   |           |            |
|---------------------------------|---|-----------|------------|
| <i>Тест</i>                     | 8 | 9         | 15         |
| <b>Промежуточная аттестация</b> | - | <b>24</b> | <b>40</b>  |
| Экзамен                         | - |           |            |
| <i>Тесты</i>                    | - | 14,4      | 24         |
| <i>Доклад с презентацией</i>    |   | 9,6       | 16         |
| <b>ИТОГО по дисциплине</b>      |   | <b>60</b> | <b>100</b> |

\* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т.ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Студент считается аттестованным по разделу, зачету или экзамену, если он набрал не менее 60% от максимального балла, предусмотренного рабочей программой.

Студент может быть аттестован по дисциплине, если он аттестован по каждому разделу, зачету/экзамену и его суммарный балл составляет не менее 60.

#### 8.4. Шкала оценки образовательных достижений

Итоговая аттестация по дисциплине оценивается по 100-балльной шкале и представляет сумму баллов, заработанных обучающимся при выполнении заданий в рамках текущей и промежуточной аттестации

| <i>Сумма баллов</i> | <i>Оценка по 4-х балльной шкале</i> | <i>Оценка ECTS</i> | <i>Требования к уровню освоения учебной дисциплины</i>                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>90-100</b>       | 5- «отлично»/ «зачтено»             | A                  | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы |
| <b>85-89</b>        | 4 - «хорошо»/ «зачтено»             | B                  | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос                                                                                                     |
| <b>75-84</b>        |                                     | C                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>70--74</b>       |                                     | D                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>65-69</b>        | 3 - «удовлетворительно»/ «зачтено»  | D                  | Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не                                                                                                                                                               |
| <b>60-64</b>        |                                     | E                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|      |                                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                            |   | усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала                                                                                                                                                       |
| 0-59 | 2 - «неудовлетворительно»/<br>«не зачтено» | F | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине |

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 368 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3585-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425911>

Психология менеджмента : учебник для академического бакалавриата / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 481 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ - СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Административно-управленческий портал AUP.Ru. — URL: <http://www.aup.ru/>

2. Проект Института «Экономическая Школа» Economics.Ru — URL: <http://economicus.ru>

3. Экономический сервер Сибири. Виртуальная Экономическая Библиотека — URL: <http://www.econom.nsc.ru>.

4. <http://pedlib.ru/Books/2/0309>

5. <http://www.rusmedserver.ru/med/pedagog/>

## 11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 11.1. Методические указания к занятиям лекционного типа

Лекция является ведущей формой учебных занятий, основой теоретического обучения по учебным дисциплинам. В ходе лекции главная роль принадлежит

преподавателю. Он излагает учебный материал по той или иной теме в виде определенной системы, выделяя ее главные, опорные сюжеты. Преподаватель разъясняет наиболее сложные, прежде всего дискуссионные проблемы учебной программы, анализирует новейшие достижения изучаемой науки, определяет основные ориентиры для самостоятельной работы во внеаудиторное время. Все это объясняет, почему студенту важно вести в ходе этого учебного занятия конспект лекции, то есть краткую запись содержания речи преподавателя. Студентам целесообразно придерживаться следующих правил:

- Накануне лекции повторить учебный материал предыдущего занятия. Возвращение к пройденному позволяет подготовиться к ответу на вопросы, которые, как правило, преподаватель задает аудитории, прежде чем перейти к новой теме. Повторение является также формой подготовки к восприятию нового учебного материала, учитывая взаимосвязь всех тем учебных дисциплин.

- В ходе лекции название темы, учебных вопросов лекции лучше всего записывать на новой странице тетради, чтобы впоследствии не тратить время на поиск ее конспекта. Во вводной части занятия преподаватель, как правило, описывает новую литературу по теме лекции. Эту информацию также желательно зафиксировать в конспекте, что поможет при подготовке к практическому занятию.

- В ходе учебного занятия очень важно стремиться вести конспект осмысленно, своими словами, а не механически, пытаясь дословно записать содержание речи лектора. Главное на лекции – осмыслить, о чем идет речь, логику изложения учебного материала. В ходе лекции нередко возникает необходимость уточнить какой-то вопрос. Обыкновенно лекторы стремятся оставить время для ответа на вопросы в конце лекции, что они могут специально оговорить в ходе первой встречи. Однако современная методика чтения лекций не отрицает и даже предполагает появление ситуаций, когда такие вопросы необходимы и ожидаются лектором на протяжении всего занятия. Найти разумную линию поведения студенту поможет интуиция и внимательное отношение к тому, что говорит педагог, определяя общие принципы сотрудничества в ходе учебного процесса.

- Конспект лекции лучше всего вести в форме тезисов, то есть краткого изложения прозвучавших на лекции идей, подкрепленных фактами. Возможна и дословная запись, если на то есть прямые и косвенные: интонацией, замедлением темпа речи – рекомендации преподавателя.

- Каждую новую мысль, новый фрагмент лекции лучше всего начинать с красной строки. Заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения принято выделять буквами большего размера, другими чернилами или подчеркивать. Встречающиеся в лекции перечисления желательно нумеровать цифрами: 1, 2, 3..., или буквами: а, б, в... . Перечисления лучше всего записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

- Запись лекции целесообразно вести на одной странице листа, но лучше, оставляя на ней чистые поля до одной трети ее площади. Поля предназначены для выписок из книг, журналов, энциклопедий, собственных оценок, названия рекомендованных к просмотру кинофильмов, записи новой информации, услышанной в ходе практических занятий и др. Так, на полях часто записывают

важные дефиниции (истолкование понятия), уточняют суть ключевых событий описывают детали биографии выдающихся деятелей данной дисциплины. Как правило, отработанный таким образом конспект может стать хорошим подсобным материалом для выступления на практическом занятии. Он существенно экономит время при подготовке к контрольному итоговому занятию.

- Для ведения конспекта важно выработать понятную систему сокращений и условных обозначений. Например, подводя итог сказанному, преподаватель часто употребляет понятие "таким образом", что можно зафиксировать сокращением "т.о."

- Лекцию следует дорабатывать во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее 2–3 дней после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под определенным впечатлением прослушанной лекции, продолжает размышлять и искать ответы на появившиеся в ходе лекции вопросы, ориентируясь на сохраняющиеся в памяти советы преподавателя, как это лучше сделать.

## **11.2. Методические указания к занятиям семинарского типа**

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам учебной программы с целью углубить, систематизировать и закрепить у студентов знания той или иной темы дисциплины, а также на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. Трудно переоценить их роль в формировании и совершенствовании у студентов навыков и умений поиска, обобщения и изложения учебного материала, участия в дискуссиях по проблемам исторического процесса.

Практические занятия являются важным этапом контроля усвоения знаний студентов. Его результаты учитываются на итоговом контрольном занятии. Важно также подчеркнуть, что практические занятия являются важнейшим инструментом формирования профессиональных компетенций, связанных с коммуникативными и другими навыками и умениями.

В отличие от лекции, на практическом занятии главное действующее лицо – студент. Роль преподавателя, помимо оценки знаний студентов, заключается в том, что он организует обсуждение учебных вопросов, оказывает помощь в трудных познавательных ситуациях, подводит итоги обсуждения проблем практического занятия. Основными элементами практического занятия, как правило, являются доклад и выступления.

Доклад обычно открывает обсуждение учебных вопросов. Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Его содержание излагается 20–25 минут. Доклад посвящен широкому кругу вопросов и носит концептуальный, творческий характер. Он задает общий тон и направление дискуссии на практическом занятии. Приветствуется подготовка схем, иллюстрирующих те или иные положения доклада. Эти схемы могут быть выполнены как мелом на доске, так и с использованием различных технических средств в виде электронных презентаций, либо на листе ватмана и т. п. Доклад готовится в письменной форме и преимущественно зачитывается перед аудиторией, что не отрицает возможность

свободного изложения его положений. Желательно наблюдать за реакцией аудитории, использовать те или иные приемы ораторского искусства, чтобы не утратить с ней связь.

#### *Рекомендации по подготовке докладов.*

Типичная ошибка докладчиков заключается в том, что они излагают свой труд языком книг и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5–9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая ошибка докладчиков заключается в том, что им не удается выдержать время, отведенное на выступление. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо накануне практического занятия прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Надо иметь в виду, что в аудитории времени на доклад уйдет больше, чем в ходе тренировки, поскольку придется говорить громче, растягивая слова. Рукописная страница текста, которая содержит примерно 30 строк и 60 знаков в строке, читается ориентировочно за 2,5 минуты. Нетрудно подсчитать, сколько времени потребуется на доклад в целом. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько его уйдет на чтение 2, 4 страниц и т. д.

Традиционной ошибкой докладчиков является пренебрежительное отношение к оформлению текста выступления. Расплата приходит в виде непредвиденных пауз в ходе вступления, вызванных попыткой расшифровать неразборчиво выполненную запись, найти очередной смысловой блок доклада, если есть необходимость сократить время выступления. Поэтому завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Доклад занимает особое место на практическом занятии, формирует и тренирует специфические умения и навыки обучаемых. Поэтому старосты групп лично отвечают за наличие докладчиков, принимают необходимые меры к тому, чтобы учесть возможные форсмажорные обстоятельства, из-за которых доклад может быть не подготовлен.

Выступление является главной формой работы студентов на практическом занятии. В ходе выступления может излагаться как весь вопрос в целом, так и часть вопроса, что позволяет детализировать понимание более сложных проблем. Как правило, на выступление отводится 10–12 минут. Затянутые выступления лишают дискуссию жизненных сил, так как приглушают реактивный компонент общения, который является эмоциональным стимулятором интеллектуальной активности человека, поэтому злоупотреблять временем не следует.

Достоинством выступающего является стремление к лаконичности, четкости, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Выступление необходимо стремиться строить в свободной форме, опираясь на план или тезисы, изложенные на отдельных листках или листе бумаги, как правило, половинного или четверного формата от стандартного размера 210х297. Вполне допускается зачитывать важную цитату по книге, если она достаточно объемная.

Поведение в ходе дискуссии. В ходе практического занятия приветствуются вопросы к докладчику и выступающим, короткие дополнения, уточнения, исправления ошибок, прозвучавших в выступлениях других студентов. Слушая доклад, выступления на практическом занятии или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения. Не исключено, что тогда и вопрос к выступающему отпадет сам собой. Спорные оценки и факты лучше записывать, чтобы при необходимости дословно процитировать, когда представится возможность прокомментировать прозвучавшее выступление.

На практическом занятии недопустимо проявлять нервозность, грубость, навешивать обидные ярлыки на тех студентов, с мнением которых трудно и даже нельзя согласиться. В ходе изучения учебной дисциплины возможно, что некоторые практические занятия будут проводиться в отличной от традиционной форме ролевых игр, которые заметно повышают требования к качеству самостоятельного труда и работе студентов как накануне, так и в ходе практического занятия. Для успеха занятий, проводимых в такой форме, важно внимательно следовать дополнительным рекомендациям и установкам преподавателя, быть готовым проявить инициативу и творческий подход.

### **11.3. Методические указания по организации самостоятельной работы**

Аудиторная самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Во время самостоятельной работы студенты выполняют задания по темам дисциплины, систематизируя и закрепляя полученные теоретические знания и практические умения.

Предусмотрены следующие виды самостоятельных работ: подготовка к докладу, подготовка к практической работе (чтение литературы по теме). Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к докладу заключается в том, чтобы на первом этапе в общем плане усвоить содержание предмета предстоящей дискуссии по всем вопросам практического занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к практическому занятию. Для этого необходимо как минимум прочесть конспект лекции и учебник либо учебное пособие.

Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса или группы вопросов, содержащихся в плане практического занятия, для более глубокого и основательного изучения с использованием дополнительной литературы: документов, справочников, монографий, научных журналов, прессы, Интернета и др. По этому вопросу студент станет главным специалистом на практическом занятии. Ценность выступления на практическом занятии значительно возрастет,

если в ходе работы над литературой студенты попытаются найти различия во взглядах тех или иных авторов и дать им собственную оценку. Как правило, существование разных точек зрения на проблемы темы практического занятия выясняется при ознакомлении с широким кругом источников и литературы либо с рецензиями на книги или статьи. Выписки альтернативных взглядов на проблему целесообразно делать вместе с аргументацией их авторов. Делая выписки из книг, важно приучить себя указывать полные выходные данные источника информации, то есть осуществлять подробное библиографическое описание книги.

Таковы требования культуры интеллектуального труда. Они защищают права авторов книг на интеллектуальную собственность, дают возможность определить авторитетность источника информации. С этой методической рекомендацией связано и такое важное направление формирования профессионализма в области гуманитарных и социально-экономических дисциплин, как воспитание бережного отношения к фактам. Чем большим количеством фактов по проблеме выступления Вы овладеете, тем больше вероятность, что Ваше выступление будет самым ярким и запоминающимся, но при условии, что его будет отличать логичность, критический подход к усвоенной информации.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Составляя план, следует мобилизовать знания по данному вопросу, приобретенные из самых различных источников: книг, со слов лектора, своего опыта, других учебных дисциплин и др. Так, на занятиях по истории зачастую удачными бывают выступления, основанные на воспоминаниях родственников – участников важных событий жизни нашей страны. Много интересной информации можно почерпнуть из текущей прессы, Интернета.

Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, чтобы излагать на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть. Это поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. Готовясь к выступлению, принципиально важно, по возможности, увязать его с проблемами будущей профессиональной деятельности, в частности, в области экономики.

## **12. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

Использование информационных технологий при осуществлении образовательного процесса по дисциплине осуществляется в соответствии с утвержденным Положением об Электронной информационно-образовательной среде ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Электронная система управления обучением (LMS) используется для реализации образовательных программ при очном, дистанционном и смешенном режиме обучения. Система реализует следующие основные функции:

- 1) Создание и управление классами,
- 2) Создание курсов,
- 3) Организация записи учащихся на курс,
- 4) Предоставление доступа к учебным материалам для учащихся,
- 5) Публикация заданий для учеников,
- 6) Оценка заданий учащихся, проведение тестов и отслеживание прогресса обучения,
- 7) Организация взаимодействия участников образовательного процесса.

Система интегрируется с дополнительными сервисами, обеспечивающими возможность использования таких функций как рабочий календарь, видео связь, многопользовательское редактирование документов, создание форм опросников, интерактивная доска для рисования. Авторизация пользователей в системе осуществляется посредством корпоративных аккаунтов, привязанных к домену oiate.ru.

### 12.1. Перечень информационных технологий

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- проведение занятий с использованием слайд-презентаций;
- использование табличного редактора Microsoft Excel;

### 12.2. Перечень программного обеспечения

|   | Название программного обеспечения                              | Тип лицензии                   | Примечание / ссылка                                                                               |
|---|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Microsoft Office 2010 Professional Plus                        | Для образовательных учреждений | Договор №1322за от 27.10.2020г.                                                                   |
| 2 | 7-Zip                                                          | Свободно распространяемое ПО   | <a href="https://7zip-download.ru/">https://7zip-download.ru/</a>                                 |
| 3 | Adobe Reader                                                   | Свободно распространяемое ПО   | <a href="https://get.adobe.com/ru/reader/">https://get.adobe.com/ru/reader/</a>                   |
| 4 | Google Chrome                                                  | Свободно распространяемое ПО   | <a href="https://www.google.com/intl/ru_ru/chrome/">https://www.google.com/intl/ru_ru/chrome/</a> |
| 5 | Project Expert 7<br>Tutorial Сетевая версия на 10 рабочих мест | Для образовательных учреждений | Сублицензионный договор № 0487 от 04.12.2020 с ООО «Легасофт»                                     |

### 12.3. Перечень информационных справочных систем

Доступ к электронным библиотечным ресурсам и электронной библиотечной системе (ЭБС) осуществляется посредством специальных разделов на официальном сайте ИАТЭ НИЯУ МИФИ. Обеспечен доступ к электронным каталогам библиотеки ИАТЭ НИЯУ МИФИ, а также электронным образовательным ресурсам (ЭИОС), сформированным на основании прямых договоров с правообладателями учебной и учебно-методической литературы, методических пособий:

1. Информационные ресурсы Сети Консультант Плюс, [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) (информация нормативно-правового характера на основе современных компьютерных и телекоммуникационных технологий);

2. Электронно-библиотечная система НИЯУ МИФИ, [http://libcatalog.mephi.ru/cgi/irbis64r/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=F&I21DBN=BOOK&Z21ID=&P21DBN=BOOK](http://libcatalog.mephi.ru/cgi/irbis64r/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=BOOK&Z21ID=&P21DBN=BOOK);

3. ЭБС «Издательства Лань», <https://e.lanbook.com/>; Договор № 08-22-910 от 16.08.2022. на оказание услуг по предоставлению доступа к базе данных ЭБС «Издательства Лань». Срок действия: с 01.09.2022 по 31.08.2023

4. Базы данных «Электронно-библиотечная система elibrary» (ЭБС elibrary); Договор № SU-353/2023 от 17.11.2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным версиям периодических научных изданий, включенных в состав базы данных «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU». Срок действия: с 01.01.2023 до 31.12.2023.

5. Электронно-библиотечная система «Айбукс.py/ibooks.ru», <http://ibooks.ru/home.php?routine=bookshelf>. Договор № 11-22-910 от 22.08.2022 с ООО «Айбукс» на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной систем «Айбукс.py/ibooks.ru» на период с 01.09.2022 по 31.08.2023

6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ», <http://urait.ru/>; Договор № 10-22-910 от 16.08.2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе «ЭБС ЮРАЙТ». Срок действия: с 01.09.2022 по 31.08.2023

7. ЭБС «Консультант студента», <https://www.studentlibrary.ru/> ; Договор № 07-22-910 от 17.08.2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к комплектам «Медицина, Здравоохранение», «Книги издательства «Феникс», «Издательский дом МЭИ», «Книги издательства «Проспект»: «Иностранные языки», «Естественные науки», «Экономика и управление», «Гуманитарные науки», «Юридические науки», входящим в базу данных «Электронная библиотека технического вуза» (ЭБС «Консультант студента»). Срок действия: 01.09.2022 по 31.08.2023.

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

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, ЭБС. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектованы специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебные аудитории для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук), служащей для представления учебной информации.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

| <b>№ п/п</b> | <b>Тема (раздел) дисциплины</b>                   | <b>Образовательные и информационные технологии</b>                      | <b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Основные закономерности процесса делового общения | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |
| 2            | Аспекты делового общения и их характеристика      | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |
| 3            | Виды и уровни делового общения                    | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |
| 4            | Этика делового общения                            | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |

|   |                                                                    |                                                                         |                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции       | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |
| 6 | Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения | лекции с использованием слайд-презентаций, дискуссия, ответы на вопросы | пакет прикладных программ Microsoft Office комплект электронных презентаций/слайдов, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук) |

#### 14. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ

##### 14.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

| № п/п | Наименование темы дисциплины                                       | Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия) | Количество ак. час. | Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий |
|-------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1     | Основные закономерности процесса делового общения                  | Лекция/практическое занятие                          | 2/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |
| 2     | Аспекты делового общения и их характеристика                       | Лекция/практическое занятие                          | 4/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |
| 3     | Виды и уровни делового общения                                     | Лекция/практическое занятие                          | 2/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |
| 4     | Этика делового общения                                             | Лекция/практическое занятие                          | 2/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |
| 5     | Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции       | Лекция/практическое занятие                          | 4/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |
| 6     | Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения | Лекция/практическое занятие                          | 2/4                 | лекция-беседа, диспут, тесты, доклады с презентациями         |

##### 13.2. Формы организации самостоятельной работы обучающихся (темы, выносимые для самостоятельного изучения; вопросы для самоконтроля; типовые задания для самопроверки)

| № п/п | Наименование темы дисциплины                      | Вопрос                                  | Количество ак. ч. | Форма проверки      |
|-------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|---------------------|
| 1     | Основные закономерности процесса делового общения | вопросы № 1-5 типовых вопросов к зачету | 10                | устный опрос, тесты |
| 2     | Аспекты делового общения и их характеристика      | вопросы № 6-10 типовых                  | 10                | устный опрос, тесты |

| №<br>п/п | Наименование темы<br>дисциплины                                          | Вопрос                                             | Колич<br>ество<br>ак. ч. | Форма<br>проверки      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
|          |                                                                          | вопросов к<br>зачету                               |                          |                        |
| 3        | Виды и уровни делового<br>общения                                        | вопросы № 11-13<br>типовых<br>вопросов к<br>зачету | 14                       | устный опрос,<br>тесты |
| 4        | Этика делового общения                                                   | вопросы № 14-15<br>типовых<br>вопросов к<br>зачету | 10                       | устный опрос,<br>тесты |
| 5        | Методы развития<br>коммуникативных<br>способностей и саморегуляции       | вопросы № 16-24<br>типовых<br>вопросов к<br>зачету | 10                       | устный опрос,<br>тесты |
| 6        | Конфликты в деловом<br>общении: причины, динамика,<br>способы разрешения | вопросы № 25-26<br>типовых<br>вопросов к<br>зачету | 14                       | устный опрос,<br>тесты |

#### **14. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014г. №АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации обучающихся с ОВЗ с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

**Для лиц с нарушением слуха** возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента, а так же, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий.

Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.)

С учетом состояния здоровья просмотр кинофильма с последующим анализом может быть проведен дома (например, при необходимости дополнительной звукоусиливающей аппаратуры (наушники)). В таком случае студент предоставляет письменный анализ, соответствующий предъявляемым требованиям.

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

**Для лиц с нарушением зрения** допускается аудиальное предоставление информации (например, с использованием программ-синтезаторов речи), а так же использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания). При необходимости анализа фильма может быть заменен описанием ситуации межэтнического взаимодействия (на основе опыта респондента, художественной литературы и т.д.), позволяющим оценить степень сформированности навыков владения методами анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние этнических факторов. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

**Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата** не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции.

При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание.

Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.)

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype).

Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае зачет сдается в виде собеседования по вопросам (см. формы проведения промежуточной аттестации для лиц с нарушениями зрения). Вопрос и практическое задание выбираются самим преподавателем.

*Примечание:* Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы оценки, критерии оценивания, позволяющие оценить результаты освоения данной дисциплины, входят в состав РПД на правах отдельного документа.

## **15. Краткий терминологический словарь**

### **А**

**Авторитет** (от лат. *auctoritas* власть, влияние) – общепризнанное влияние лица или организации в различных сферах общественной жизни, основанное на знаниях, нравственных достоинствах, опыте.

**Акт** – документ, составленный для подтверждения установленных фактов, событий, действий.

**Акцентуация** – яркое выражение личностных черт характера.

**Аргументация** – приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждения партнера по коммуникации.

**Ассертивность** - это тип поведения, которому присущи уверенность в себе, настойчивость и напористость.

**Аттракция** – процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

### **Б**

**Барьеры коммуникации** – препятствия объективного и субъективного характера, мешающие адекватному восприятию и пониманию информации.

### **В**

**Вербальная коммуникация** – передача информации посредством речи.

**Внешние деловые коммуникации** – это коммуникации между организацией и средой.

**Внутренние деловые коммуникации** – это любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями.

**Восходящие коммуникации** – это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший.

### **Г**

**Горизонтальные коммуникации** – это различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения или между подразделениями.

**Групповые нормы** - определенные правила, выработанные и принятые группой для реализации совместной деятельности. Ценности каждой группы складываются на основании выработки определенного отношения к социальным явлениям, продиктованного местом данной группы в системе общественных отношений, ее опытом в организации определенной деятельности.

### **Д**

**Деловая беседа** – устный речевой контакт между взаимно заинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Деловая коммуникация – обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

Деловое письмо – вид документа, функцией которого является регулирование деловых отношений между организациями и деловыми партнерами.

Динамика конфликта – ход развития конфликта под влиянием объективных и субъективных факторов.

Договор – документ, закрепляющий правовые отношения партнеров.

Докладная записка – документ, адресованный руководителю организации, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Документ – это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой.

Документирование – регламентированный процесс записи информации на различных носителях, обеспечивающий ее юридическую силу.

Документационное обеспечение управления – деятельность, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

З

Заявление – документ, адресованный должностному лицу и содержащий просьбу работника.

И

Имидж – это целенаправленно создаваемый образ, наделяющий объект (личность, организацию и т.п.) дополнительными социальными и политическими ценностями, усиливающими эмоциональное его восприятие.

Интроверсия (англ. introversion; от лат. intro — внутрь + versae, versie — поворот) – характерное свойство личности, проявляющееся в поглощенности собственными проблемами и переживаниями и ослаблением внимания к окружающему миру.

К

Кинесика – изучение собеседника по его жестам, мимике, позам, походке, взглядам.

Коммуникация – это обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д., а также передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Коммуникативная компетентность – сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения. Компромисс – стратегия поведения в конфликте, ориентированная на определенные уступки в обмен на уступки со стороны оппонента.

Конкуренция – одна из форм социального взаимодействия людей, заключающаяся в достижении целей в условиях их противоборства.

Конфликт – высшая форма развития противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон и проявляющаяся в открытом столкновении мнений, позиций и сил.

Конфликтология – прикладная наука о закономерностях зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.

Конфликтогенное поведение – это поведение, порождающее конфликт.

Конфронтация – противоборство, столкновение сторон.

Л

Литературная речь – это речь, ориентированная на определенную форму образцов речи, которая фиксируется в словарях, грамматике, учебниках.

Личность – понятие обозначающее совокупность устойчивых социальных и психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.

М

Межличностное восприятие – формирование целостного образа партнера по коммуникации и его понимание.

Меланхолик – тип темперамента, характеризующийся низким уровнем психической активности, замедленностью реакций на действующие стимулы, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью.

Н

Направленность личности – такое ведущее психологическое свойство личности, в котором представлены система ее побуждений к жизни и деятельности.

Нерефлексивное слушание – это максимальная сосредоточенность на содержании речи собеседника без вмешательства в нее своими репликами и замечаниями.

Неформальная коммуникация – вид внутриорганизационной коммуникации, при котором информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне их связи с производственными обязанностями и местом в организационной иерархии».

Нисходящие коммуникации – сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных.

Нормальный характер – это характер без ярко выраженных личностных черт.

О

Обратная связь – выражение мыслей и чувств по поводу речи и поведения партнера по коммуникации.

Объяснительная записка – документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, происшествия, составляемый работником организации и представляемый вышестоящему должностному лицу.

Общение – сложный многоплановый процесс установления связей между людьми, предполагающий обмен мыслями, чувствами, действиями.

Организационно-правовая документация – совокупность правовых документов, устанавливающих статус организации, ее структуру и сферу деятельности.

Отчетная документация – совокупность документов о результатах деятельности организации или предпринимателя за определенный период.

П

Переговоры – форма взаимодействия деловых партнеров для достижения соглашения при совпадающих или противоположных интересах.

План – документ, устанавливающий перечень намеченных к выполнению мероприятий, их последовательность, объем (в той, или иной форме), сроки, ответственных исполнителей.

Плановая документация – совокупность документов, регулирующих деятельность организации во временной перспективе.

Повестка дня – строгий план серий социального взаимодействия участников совещания с целью выработки коллективного решения.

Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единичного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

Проксемика – объединяет характеристики расстояний между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления.

Просодика – это общее название таких ритмикоинтонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

Протокол – документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях, деловых встречах.

Психологическая структура личности – целостная модель, в рамках которой выражена взаимосвязь и взаимодействие относительно устойчивых компонентов (сторон) личности.

Психологический тип личности – такое сочетание личностных черт в человеке, которое позволяет отнести его к одной из условно выделенных по определенному критерию групп.

Р

Распорядительная документация – совокупность документов, регулирующих текущую деятельность организации.

Реквизиты – обязательные элементы оформления документации.

Рефлексивное слушание – процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с собеседником.

Речь – форма общения (коммуникации) людей посредством языка.

Речевая коммуникация – это деятельность, включающая в себя передачу и восприятие информации посредством языка.

Риторика – наука об ораторском искусстве.

С

Сангвиник – тип темперамента, характеризующийся высокой психологической активностью, энергичностью, высокой работоспособностью, быстрой реакцией, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи.

Синтон – знак искреннего принятия другого человека.

Система документации – классификация документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Совещание – форма коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и принятия решения по ним.

Соперничество – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой борьбе.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Сообщение – информация, закодированная с помощью символов.

Социальные конфликты – это конфликты, производные от общественных и социальных отношений, в которых участвуют люди.

Социальная перцепция – целостное восприятие субъектов коммуникации, в качестве которых могут выступать как отдельные личности, так и группы людей.

Справка – документ, составляемый с целью описания фактов основной деятельности организации или подтверждение сведений биографического или служебного характера.

Справочно-информационная документация – совокупность документов, содержащих информацию о фактическом поведении дел.

Т

Темперамент – характеристика человека со стороны динамических особенностей его психической деятельности.

Теория коммуникации – наука, изучающая коммуникацию, ее структуру, место и роль в обществе, средства коммуникации и коммуникационные процессы.

Тип слушания – особенности слушания собеседника, обусловленные психическими свойствами того, кто слушает и его установкой по отношению к партнеру по общению.

О

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

С

Саммит – форма международной коммуникации, позволяющей провести встречу руководителей или представителей государств, территорий, организаций и реализуется как вид международной конференции.

Ф

Флегматик – тип темперамента, характеризующийся медлительностью, слабым проявлением эмоций и в целом психической активности.

Формальные коммуникации — это коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, на основе которых строится взаимодействие работников и подразделений организации.

Форум – крупное мероприятие, проводимое для обозначения или решения каких-либо глобальных проблем.

Х

Харизма — наделение личности, приписывание ей способностей и качеств, вызывающих преклонение перед ней, безоговорочную веру в ее возможности и, как следствие, готовность к беспрекословному следованию, подчинению ей. Явление харизмы чаще возникает в особо сложных и экстремальных социально-

политических, исторических обстоятельствах. Основано на эффектах психического внушения и заражения, механизмы которых трудно поддаются исследованию.

Характер – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся проявляющихся в деятельности и общении, определяя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства.

Холерик – тип темперамента, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью движений, их быстрым темпом, порывистостью.

Ч

Черта личности – устойчивое свойство личности, определяющее характерные для нее мышление и поведение.

Э

Экстраверсия (англ. extraversion; от лат. extra — вне + versae versie — поворот) – характерное свойство личности, проявляющееся в направлении ее восприятия, переживаний, интересов на окружающий мир.

Экстралингвистическая составляющая речи – включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека.

Эмоции (франц. emotion, от лат. emovere – возбуждать, волновать) – физиологические состояния организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека.

Я

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения и мыслительной деятельности.

**Программу составила:**

О.В. Ощёхина, кандидат педагогических наук, доцент, декан ФПК, начальник Центра дополнительного профессионального обучения

**Рецензенты:**

И.И. Фришман, директор НПЦ МСДО СПО - ФДО, д.п.н., профессор

О.А. Попова, к.ф.н., доцент, руководитель ИОПП ИАТЭ НИЯУ МИФИ

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Программа рассмотрена на заседании отделения социально-экономических наук (О) и рекомендована к одобрению Учёным советом ИАТЭ НИЯУ МИФИ (протокол №9-04/2023 от 20.04.2023)</p> | <p>Руководитель образовательной программы<br/>«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»<br/>направления подготовки<br/>38.03.02 Менеджмент</p> <p>24 апреля 2023 г. _____ А.А.Кузнецова</p> <p>Начальник отделения<br/>социально-экономических наук (О)</p> <p>24 апреля 2023 г. _____ А.А. Кузнецова</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|