Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат
Владелец: "АНО ВО ""РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"""
Действителен: с 28.05.2026 по 28.08.2027

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

КАМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ
АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра общеправовых и гуманитарных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Психология общения»

Код и направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Организация и управление бизнесом

Автор (составитель): к. филол. н. _____ О. Г. Колесник

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры экономики и менеджмента
«14» января 2026 года, протокол №6

Зам. директора по УМР
Черкасова Н.Н. _____

Каменск-Шахтинский
2026

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Организация и управление бизнесом» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12.08.2020 № 970 (ФГОС ВО 3++).

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся системы теоретических знаний о закономерностях межличностного взаимодействия, а также практических умений и навыков применения технологий эффективного, толерантного и инклюзивного общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях.

Задачи освоения дисциплины:

- Изучить специфику общения и механизмы преодоления психологических «барьеров»;
- Сформировать навыки социального взаимодействия с разными категориями людей, в том числе с лицами с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ);
- Развить коммуникативную компетентность и этические нормы делового общения.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по финансовому консультированию», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 апреля 2021 г. № 273н

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и изучается в 5 семестре на 3 курсе.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Деловой иностранный язык», «Жизненная навигация».

Обучающийся должен обладать начальными знаниями правил коммуникации, основами делового этикета и навыками самоорганизации.

Параллельно с данной учебной дисциплиной изучается дисциплина «Социология».

2.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Психология общения» являются содержательной и методологической базой для последующего изучения учебных дисциплин и прохождения практик:

- «Командообразование и методы групповой работы»;
- Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика;
- Производственная практика: преддипломная практика;
- Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины «Психология общения» у обучающегося формируются следующие компетенции:

- **УК-3:** ***Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;***
- **УК-9:** ***Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.***

Сводная матрица результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Категория	Результаты обучения по дисциплине	Код результата
УК-3	**Знать**	— основные виды, структуру и функции	УК-3-З1

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		общения в социальном и профессиональном взаимодействии; — методы оценки социально-психологического климата и специфику групповой динамики в команде; — технологии эффективного общения, методы преодоления барьеров и разрешения конфликтов.	УК-3-З2 УК-3-З3
	Уметь	— анализировать вербальные и невербальные компоненты общения в процессе взаимодействия; — выявлять причины возникновения барьеров общения и конфликтных ситуаций в коллективе; — применять технологии эффективного общения для организации продуктивной командной работы.	УК-3-У1 УК-3-У2 УК-3-У3
	Владеть	— навыками конструктивного вербального и невербального взаимодействия при работе в команде; — методами саморегуляции, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе общения; — технологиями ведения деловых коммуникаций (переговоров, совещаний) и приемами эффективного слушания.	УК-3-В1 УК-3-В2 УК-3-В3
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	**Знать**	— нормативно-правовые и теоретические основы инклюзивного взаимодействия, принципы организации безбарьерной коммуникативной среды; — индивидуально-психологические и нозологические особенности людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в процессе общения; — универсальные этические нормы, деонтологические правила и психологические принципы толерантного общения.	УК-9-З1 УК-9-З2 УК-9-З3
	Уметь	— выявлять и устранять коммуникативные барьеры в процессе общения с лицами, имеющими различные нарушения здоровья; — учитывать индивидуально-психологические особенности людей с ОВЗ для построения эффективного взаимодействия; — применять на практике нормы профессиональной этики и принципы толерантности при решении управленческих задач в разнородном коллективе.	УК-9-У1 УК-9-У2 УК-9-У3
	Владеть	— навыками толерантного и деонтологически корректного взаимодействия с лицами, имеющими различные ограничения по здоровью;	УК-9-В1 УК-9-В2 УК-9-В3

— способами адаптации деловой коммуникации и создания безбарьерной среды при взаимодействии с лицами с ОВЗ;
— опытом соблюдения этических норм и принципов инклюзии при осуществлении командной работы в разнородных социальных группах.

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

4.1. Общий объем учебной дисциплины (модуля)

Таблица 4.1. Сводные данные по объему и структуре дисциплины

№	Форма обучения	Курс, семестр	Общая трудоёмкость		в том числе контактная работа с преподавателем							СР	Контроль
			В з.е.	В часах	Всего	Лек	Сем	КоР	Зачёт	К	Экзамен		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Очно-заочная	3 курс, 5 семестр	3	108	26	20	4	1,7	0,3	-	-	82	зачёт

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Таблица 4.2. Тематический план учебной дисциплины «Психология общения» (3 курс, 5 семестр)

№ п/п	Наименование разделов и тем учебных занятий	Всего (час.)	Контактная работа:			Самостоятельная работа (СРС)	Формируемые коды результатов обучения
			Лекции (час.)	Семинары (час.)	Сессия (КоР / Конс)		
1	Тема 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.	18	4	—	—	14	УК-9-З1, УК-9-У1, УК-9-В1
2	Тема 2. Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении.	18	3	1	—	14	УК-9-З2, УК-9-У2, УК-9-В2
3	Тема 3. Основные виды и типы общения.	17	3	—	—	14	УК-3-З1, УК-3-У1, УК-3-В1
4	Тема 4. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.	18	3	1	—	14	УК-9-З3, УК-9-У3, УК-9-В3
5	Тема 5. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.	18	4	1	—	13	УК-3-З2, УК-3-У2, УК-3-В2
6	Тема 6. Технологии эффективного общения и	17	3	1	—	13	УК-3-З3, УК-3-У3, УК-3-В3

	повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.						
7	Промежуточная аттестация (Зачет)	2	—	—	2,0 (1,7 + 0,3)	—	—
	ИТОГО:	**108**	**20**	**4**	**2**	**82**	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Тема 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.

Понятие общения как процесса установления и развития контактов между людьми. Роль общения в психическом развитии человека и его социализации. Структура, функции, стили, уровни и стратегии общения; детерминирующие их факторы. Средства и этапы коммуникативного процесса.

Три стороны общения: коммуникативная (обмен информацией), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие людьми друг друга). Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.

Основы инклюзивной коммуникации. Альтернативная и дополнительная коммуникация (**АДК**): определение, виды и специфика применения при взаимодействии с лицами, имеющими выраженные нарушения речи, слуха или интеллектуального развития.

Тема 2. Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении.

Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Коммуникативные барьеры. Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения: эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизации, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффекты первичности и новизны.

Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. Коммуникативные и психогеометрические типы собеседников. Доминирующие стили мышления. Учет индивидуально-психологических и нозологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях применения альтернативной и дополнительной коммуникации (АДК).

Тема 3. Основные виды и типы общения.

Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. Классические типы межличностного общения. Управленческое и деловое общение как форма взаимодействия субъектов бизнес-процессов: структура, функции и виды.

Формы делового общения (совещания, переговоры, деловая переписка). Специфика групповых коммуникаций в организации. Корпоративная культура и профессиональные стандарты общения в бизнес-среде. Особенности межличностного общения в неформальных и семейных отношениях.

Тема 4. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Этика и этикет в деловом и повседневном общении. Коммуникативная культура менеджера. Виды этических систем и их характеристика. Этические нормы и психологические принципы конструктивного социального взаимодействия. Профессиональная и служебная этика, основные понятия производственной этики и деонтологии.

Толерантность как фундаментальный принцип современного общества и инклюзивной корпоративной культуры. Виды и структура толерантности в социальном взаимодействии. Этико-психологические аспекты толерантности в условиях инклюзии. Эволюция моделей отношения общества и бизнес-среды к людям с ОВЗ на пути становления инклюзивной культуры.

Тема 5. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Основные методы сбора социально-психологической информации в психологии общения. Наблюдение, опрос (анкетирование, интервью) и тестирование в исследовании уровня общительности и коммуникативной компетентности персонала. Проблемы исследования невербального канала коммуникации.

Методы визуальной психодиагностики и анализа экспрессивного поведения партнера по общению: кинесика, проксемика, такесика, паралингвистика. Метод экспертных оценок и его роль в аудите деловой коммуникации. Методы оценки коммуникативной толерантности в деловом и инклюзивном взаимодействии.

Тема 6. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Классификация техник активного (компетентного) слушания: постановка вопросов, «малый разговор», вербализация (перефраз, интерпретация). Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом контакте. Приемы позитивного подкрепления и эффективной похвалы. Различие деструктивных «Ты-сообщений» и конструктивных «Я-сообщений» в коммуникации.

Психологические приемы конструктивного влияния на партнера по общению. Модель эго-состояний (трансактный анализ Э. Берна) и её применение в бизнес-коммуникациях. Поведение личности в стрессовых и конфликтных ситуациях общения; технологии выхода из них (метод принципиальных переговоров). Роль социально-психологического тренинга в развитии управленческих и коммуникативных компетенций: структура, этапы, групповая динамика и базовые психотехники.

Тема 7. **Промежуточная аттестация (зачет)**.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие общения как процесса установления и развития контактов между людьми.
2. Роль общения в психическом развитии человека и его социализации.
3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии.
4. Средства и этапы коммуникативного процесса.
5. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны.
6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона).
7. Коммуникативная компетентность личности менеджера.
8. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Основные стратегии поведения по Р. Бейлзу.
9. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона).
10. Альтернативная и дополнительная коммуникация (АДК): определение, виды и сфера применения.
11. Коммуникативные барьеры в общении и способы их преодоления.
12. Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения (эффект ореола, стереотипизация, первичность и новизна).
13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения.
14. Учет индивидуально-психологических и нозологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях применения АДК.
15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.
16. Управленческое и деловое общение как форма взаимодействия субъектов бизнес-процессов.
17. Деловое общение в организации: структура, функции и виды.
18. Формы делового общения (совещания, переговоры, деловая переписка).
19. Межличностное общение в неформальных и семейных отношениях.
20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура руководителя.
21. Виды этических систем и их общая характеристика.
22. Этические нормы и психологические принципы общения и конструктивного социального взаимодействия.
23. Профессиональная этика и ее виды (деловая, корпоративная, административная, управленческая).
24. Основные понятия производственной этики и служебной деонтологии.
25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества и инклюзивной корпоративной культуры.
26. Виды и структура толерантности в социальном взаимодействии.
27. Социально-психологические модели толерантности и факторы её формирования в коллективе.
28. Толерантность и этико-психологические аспекты общения в условиях инклюзии.
29. Модели отношения общества и бизнес-среды к людям с ОВЗ на пути становления инклюзивной культуры.
30. Методы сбора социально-психологической информации в психологии общения.
31. Методики оценки уровня общительности и коммуникативной компетентности персонала.
32. Проблемы исследования невербального канала коммуникации.
33. Методы оценки коммуникативной толерантности в деловом и инклюзивном взаимодействии.
34. Классификация техник активного (компетентного) слушания: постановка вопросов, «малый разговор», вербализация.
35. Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом контакте.
36. Различие деструктивных «Ты-сообщений» и конструктивных «Я-сообщений» в коммуникации.

37. Репрезентативные системы (модальности восприятия) и их учет в общении.
38. Модель эго-состояний (трансактный анализ Э. Берна) и её применение в бизнес-коммуникациях.
39. Поведение личности в стрессовых и конфликтных ситуациях общения; технологии выхода из них.
40. Роль социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности: структура, этапы и групповая динамика.

Планы лекционных занятий

Лекция 1. Феноменология общения и его роль в социуме (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Понятие общения, его отличие от иных форм взаимодействия (коммуникация, интеракция).
2. Функции общения (информационная, регулятивная, аффективная) и уровни контакта.
3. Значение общения в формировании психики, социализации и деловой активности.

Формируемые коды: УК-9-З1, УК-3-З1

Лекция 2. Структурно-динамические характеристики общения (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Информационная сторона общения: кодирование, декодирование и каналы связи.
2. Вербальные и невербальные средства (кинесика, проксемика, такесика).
3. Этапы и стратегии коммуникативного процесса.

Формируемые коды: УК-3-З1, УК-3-У1

Лекция 3. Социальное восприятие и перцептивные эффекты (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Понятие социальной перцепции. Механизмы познания другого человека (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Искажения в общении: эффекты ореола, новизны, первичности, стереотипизации.
3. Способы минимизации перцептивных ошибок в управленческой деятельности.

Формируемые коды: УК-3-З2, УК-3-У1

Лекция 4. Альтернативная и дополнительная коммуникация (АДК) (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Сущность, цели и международные стандарты АДК.
2. Виды систем АДК (жестовые системы, графические символы, высокотехнологичные устройства).
3. Специфика применения АДК при интеграции в трудовой коллектив лиц с нарушениями речи, слуха или когнитивной сферы.

Формируемые коды: УК-9-З1, УК-9-З2, УК-9-У2

Лекция 5. Индивидуально-психологические факторы коммуникации (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Роль темперамента и характера в выборе индивидуального стиля общения.
2. Психогеометрические и коммуникативные типы собеседников в бизнес-среде.
3. Специфика учета индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ для выстраивания безбарьерной среды.

Формируемые коды: УК-9-З2, УК-9-У2

Лекция 6. Деловые и управленческие коммуникации в бизнесе (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Деловое общение: функции, принципы и специфика в коммерческих организациях.
2. Институциональные формы делового общения: совещания, деловые переговоры, коммерческая переписка.
3. Вертикальные и горизонтальные коммуникативные потоки внутри компании.

Формируемые коды: УК-3-З1, УК-3-В3

Лекция 7. Профессиональная этика, деонтология и толерантность (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Этика и этикет в структуре коммуникативной культуры менеджера.
2. Деонтологические правила общения. Принципы инклюзивной корпоративной культуры.
3. Толерантность как управленческий инструмент работы с гетерогенными (разнородными) группами сотрудников.

Формируемые коды: УК-9-З3, УК-9-У3, УК-9-В3

Лекция 8. Методы аудита и экспресс-диагностики общения (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Научные методы сбора информации: структурированное наблюдение, интервьюирование и анкетирование.
2. Оценка коммуникативной компетентности и социально-психологического климата в команде.
3. Оценка уровня коммуникативной толерантности внутри организации.

Формируемые коды: УК-3-З2, УК-3-У2, УК-9-В1

Лекция 9. Психотехнологии эффективного слушания и влияния (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Техники активного (компетентного) слушания и правила формулирования вопросов.
2. Конструктивное выражение позиции: отказ от конфликтогенных «Ты-сообщений» в пользу «Я-сообщений».
3. Модель трансактного анализа Э. Берна (эго-состояния Родитель-Взрослый-Ребенок) в деловом контакте.

Формируемые коды: УК-3-З3, УК-3-У3, УК-3-В3

Лекция 10. Психология преодоления барьеров, стресса и конфликтов (2 часа)
Вопросы для обсуждения:
1. Природообусловленные, психологические и социальные барьеры общения.
2. Стресс-менеджмент в условиях деструктивного коммуникативного воздействия.
3. Стратегии поведения в конфликте (модель Томаса-Килманна) и методы принципиальных переговоров по выходу из них.

Формируемые коды: УК-3-З3, УК-3-У2, УК-3-В2

Планы семинарских занятий

Семинар 1. Практикум эффективной деловой коммуникации и командной работы (2 часа)
Цель занятия: Отработка практических умений по эффективному взаимодействию, преодолению барьеров и управлению групповой динамикой.
Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3-У2, УК-3-У3, УК-3-В1, УК-3-В3)
План занятия:
1. **Вводная интерактивная мини-лекция (15 мин):** Специфика передачи информации и искажения смыслов в рабочих группах.
2. **Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение» / «Управленческое решение» (45 мин):**
Суть: Студенты делятся на подгруппы (команды), получают индивидуальные вводные и должны за ограниченное время выработать единый ранжированный список решений.
Фокус: Отслеживание лидерских позиций, стратегий аргументации и способов преодоления барьеров.
3. **Упражнение-практикум «Техники слушания и Я-сообщения» (30 мин):** Работа в парах по переформулированию деструктивных «Ты-высказываний» в конструктивные управленческие «Я-сообщения». Отработка приемов эхо-техники и перефразирования.
4. **Дебрифинг и рефлексия (15 мин):** Анализ допущенных ошибок восприятия и группового давления в процессе игры.

Семинар 2. Тренинг инклюзивного взаимодействия и коммуникативной толерантности в бизнесе (2 часа)
Цель занятия: Формирование навыков безбарьерного общения с лицами, имеющими ограничения по здоровью, и практическое освоение деонтологических принципов.
Формируемые компетенции: УК-9 (УК-9-У1, УК-9-У2, УК-9-В2, УК-9-В3)
План занятия:
1. **Кейс-метод «Доступный офис и инклюзивный наём» (40 мин):**
Суть: Анализ реальной бизнес-ситуации, в которой крупная компания интегрирует в штат сотрудников с различными нозологиями (нарушения слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата).
Задача: Студенты в роли HR-директоров и топ-менеджеров разрабатывают регламент адаптации рабочих мест и правила коммуникации внутри отделов.
2. **Мастер-класс / Лабораторная работа по применению АДК (40 мин):**

Суть: Знакомство с элементами альтернативной и дополнительной коммуникации (пиктограммы PECS, коммуникативные таблицы, специализированный софт).
Задача: Студенты пробуют передать сложную производственную инструкцию коллеге, имитируя условия отсутствия стандартного речевого контакта.
3. **Групповая дискуссия «Этические дилеммы инклюзивного менеджмента» (25 мин):** Разбор тонких этических моментов: где проходит грань между необходимой поддержкой сотрудника с ОВЗ и созданием необоснованных преференций в ущерб остальной команде.
4. **Подведение итогов занятия (15 мин):** Закрепление деонтологических правил инклюзивного этикета.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения (Глоссарий)

- **Активное слушание** — коммуникативная техника, при которой слушатель демонстрирует глубокое понимание речи собеседника с помощью специальных приемов (перефразирование, уточнение, резюмирование, отражение чувств).
- **Альтернативная и дополнительная коммуникация (АДК)** — область знаний и совокупность методов, систем и средств (включая невербальные символы, жесты, пиктограммы, технические устройства), используемых для обеспечения полноценной коммуникации с лицами, временно или постоянно лишенными стандартной речевой функции.
- **Безбарьерная коммуникативная среда** — совокупность условий взаимодействия в коллективе, при которых минимизированы или полностью устранены физические, психологические, информационные и организационные препятствия для полноценного общения всех сотрудников, включая лиц с ОВЗ.
- **Групповая динамика** — совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы (команды) и этапы её развития.
- **Деловое общение** — процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию профессиональных целей.
- **Инклюзивное взаимодействие** — совместная деятельность, процесс общения и социальные контакты между людьми с нормативным развитием и лицами с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), построенные на принципах равенства, взаимного уважения и адаптации среды.
- **Коммуникативная компетентность** — интегральное личностное качество, включающее систему коммуникативных знаний, умений и навыков, достаточных для эффективного осуществления общения в заданных условиях.
- **Коммуникативная толерантность** — характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по общению.
- **Коммуникативный барьер** — психологическое препятствие на пути передачи и адекватного восприятия информации между партнерами по общению (бывают фонетическими, семантическими, логическими, стилистическими и социально-ролевыми).
- **Нозология (в инклюзивном контексте)** — классификация и изучение характера конкретных нарушений здоровья (нарушения зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата, ментальные расстройства), определяющих особые потребности человека в организации коммуникативной среды.
- **Профессиональная деонтология** — учение о профессиональном поведении, этическом долге и должностных обязанностях специалиста, регулирующее его морально-гуманное отношение к разным категориям людей в процессе работы.
- **«Я-высказывание» («Я-сообщение»)** — способ вербального выражения человеком собственных чувств, мыслей и желаний по отношению к ситуации без прямой критики, обвинений или давления на личность собеседника.

6.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Таблица 6.1. Перечень заданий для самостоятельной работы, повторения и углубления приобретаемых знаний

№ п/п	Код результата обучения	Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний (самостоятельная работа)
1	УК-3-З1, УК-3-З3	**Аналитический обзор теоретического материала:** самостоятельно изучить учебную литературу по теме «Стили и стратегии общения». Составить сравнительную конспект-таблицу манипулятивного, авторитарного и диалогического стилей общения в бизнес-среде.
2	УК-3-У1, УК-3-В1	**Практическое задание «Анализ невербального поведения»:** просмотр учебного видеокейса (заданных переговоров). Составление письменного отчета с фиксацией и расшифровкой невербальных сигналов участников (мимика, позы, жесты, проксемика).
3	УК-3-У2, УК-3-В2	**Кейс-стади «Конфликт в проектной команде»:** решение прикладного кейса по преодолению коммуникативных барьеров в условиях дефицита времени. Разработка пошагового алгоритма медиации конфликта между сотрудниками.
4	УК-3-У3, УК-3-В3	**Письменное упражнение «Я-сообщения»:** разработать мини-практикум (10 ситуаций), содержащий перевод типичных деструктивных «Ты-высказываний» руководителя в конструктивные «Я-высказывания».
5	УК-9-З1, УК-9-З2	**Тематический реферат (эссе):** изучение нормативно-правовых актов и теоретических основ инклюзивного взаимодействия. Подготовка доклада на тему: «Специфика применения систем альтернативной и дополнительной коммуникации (АДК) в современных организациях».
6	УК-9-У2, УК-9-В2	**Проектное задание «Доступная коммуникативная среда»:** разработка чек-листа и методических рекомендаций для сотрудников отдела (офиса) по правилам этикета и адаптации каналов связи при взаимодействии с коллегой, имеющим конкретную нозологию (например, нарушение слуха или зрения).
7	УК-9-З3, УК-9-У3, УК-9-В3	**Анализ кейса «Коммуникативная толерантность»:** разбор проблемной управленческой ситуации, связанной с проявлением ксенофобии или интолерантности в разнородном коллективе. Формулирование кодекса этических деонтологических правил подразделения.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Таблица 6.2. Перечень практических заданий для формирования умений и методические схемы их выполнения

№ п/п	Код результата обучения	Практические задания (упражнения) и методические схемы их выполнения
1	УК-3-У1, УК-3-В1	**Практическое упражнение «Карта невербального профиля делового партнера»** **Задание:** Составить аналитическую карту невербального поведения собеседника на основе предложенной видеозаписи бизнес-переговоров. **Методическая схема выполнения:** 1. Разделить лист на 4 зоны анализа: *кинесика* (мимика, жесты), *проксемика* (дистанция), *такесика* (касания), *паралингвистика* (тембр, паузы). 2. Провести хронометраж видео (10 минут), фиксируя ключевые невербальные проявления. 3. Сопоставить невербальные сигналы с вербальным текстом партнера на предмет конгруэнтности (совпадения смыслов). 4. Сделать письменный вывод о скрытых мотивах и истинном отношении партнера к сделке (объем — 1-2 стр.).
2	УК-3-У3, УК-3-В3	**Упражнение-практикум «Алгоритм конструктивного отказа в бизнес-коммуникации»**

		Задание: Разработать письменные сценарии управленческого отказа клиенту или подчиненному в трех конфликтных ситуациях, используя технику «Я-сообщений». **Методическая схема выполнения:** 1. Использовать строгую 4-шаговую психологическую схему: *Факты* (без оценочное описание ситуации) → *Чувства/Следствия* (описание влияния ситуации на бизнес-процесс) → *Пожелание/Конкретное предложение → Преимущества для собеседника*. 2. Исключить из текста деструктивные маркеры (слова-долженствования, обвинения, частицу «нет» в начале предложений). 3. Сформулировать три итоговых скрипта для устного внедрения.
3	УК-9-У1, УК-9-В2	**Проектное упражнение «Инструктаж по безбарьерной коммуникации»** **Задание:** Разработать памятку (алгоритм) для сотрудников фронт-офиса банка/компании по бесконфликтному обслуживанию клиента с конкретным типом нозологии (на выбор: с нарушением слуха или зрения). **Методическая схема выполнения:** 1. Изучить деонтологические правила инклюзивного этикета для выбранной группы ОВЗ. 2. Сформулировать пошаговый алгоритм действий сотрудника: от момента встречи клиента до завершения коммуникации. 3. Разработать рекомендации по альтернативным каналам передачи информации (использование визуальных карт, жестового перевода, текстовых дублеров). 4. Оформить работу в виде лаконичного чек-листа.
4	УК-9-У2, УК-9-У3	**Кейс-упражнение «Адаптация сотрудника в инклюзивном коллективе»** **Задание:** Решить управленческую ситуацию, связанную с возникновением скрытого коммуникативного напряжения в отделе после приема на работу сотрудника с инвалидностью. **Методическая схема выполнения:** 1. Провести экспресс-анализ причин напряжения (страх, стереотипы, нехватка информации у коллектива). 2. Разработать план корпоративных мероприятий по повышению коммуникативной толерантности сотрудников (включая проведение интерактивного пятиминутного информирования). 3. Сформулировать правила этичного управленческого контроля выполнения задач в данной гетерогенной группе.

6.4. Задания, направленные на формирование навыков (владений)

Таблица 6.3. Перечень практических заданий для формирования опыта деятельности и устойчивых навыков (владений)

№ п/п	Код результата обучения	Задания, направленные на формирование владений по компетенциям УК-3 и УК-9 (самостоятельная работа)
1	УК-3-В1, УК-3-В3	**Комплексный проект «Скрипт и регламент проведения эффективного делового совещания»** **Задание:** Разработать пакет документов для оптимизации внутренних коммуникаций в компании при проведении стратегических сессий или совещаний. **Содержание задания:** 1. Сформировать пошаговый регламент подготовки совещания (правила формирования повестки, правила фасилитации групповой дискуссии). 2. Прописать поведенческие маркеры для руководителя, обеспечивающие конструктивное невербальное и вербальное взаимодействие участников. 3. Разработать шаблон протокола фиксации командных решений для минимизации

		искажения информации при её передаче исполнителям.
2	УК-3-В2	**Практический симулятор «Медиация затяжного коммуникативного конфликта»** **Задание:** Создать письменную карту урегулирования организационного конфликта между двумя ключевыми сотрудниками коммерческого отдела. **Содержание задания:** 1. Провести структурный анализ конфликтной ситуации: выявить скрытые интересы сторон, истинные причины коммуникативного сбоя и барьеры общения. 2. Разработать пошаговый сценарий переговоров с использованием метода принципиальных переговоров (Гарвардская модель). 3. Сформулировать текстовые блоки (скрипты) антикризисного взаимодействия, демонстрирующие навыки саморегуляции руководителя и приемы снижения эмоционального накала сторон.
3	УК-9-В1, УК-9-В3	**Проектное задание «Этико-деонтологический кодекс инклюзивного бизнеса»** **Задание:** Разработать проект локального нормативного акта (корпоративного кодекса) компании, регулирующего правила толерантного взаимодействия сотрудников в разнородном коллективе. **Содержание задания:** 1. Сформулировать этические нормы и деонтологические принципы делового общения внутри организации с учетом ценностей инклюзии. 2. Прописать правила недопущения коммуникативной дискриминации, проявления нетерпимости или стигматизации на рабочем месте. 3. Разработать систему корпоративных индикаторов, позволяющих оценить уровень толерантности и соблюдения этики делового общения в подразделениях компании.
4	УК-9-В2	**Практическая разработка «Программа адаптации безбарьерной коммуникативной среды офиса»** **Задание:** Спроектировать комплексную дорожную карту по адаптации каналов корпоративной связи и этикета общения под нужды нового сотрудника с конкретным нарушением здоровья (ОВЗ). **Содержание задания:** 1. Описать способы модификации привычных каналов деловой коммуникации (внедрение систем альтернативной и дополнительной коммуникации (АДК), текстовое дублирование устных планерок, использование визуальных планеров). 2. Разработать краткую инструкцию-памятку для смежных отделов по правилам корректного инклюзивного этикета. 3. Сформировать план-график внедрения изменений без нарушения текущих бизнес-процессов организации.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- **Экспресс-опрос (письменный или компьютерный в ЭИОС):** применяется на лекционных и семинарских занятиях для оперативной проверки усвоения теоретических понятий и категорий учебной дисциплины, закрепленных в глоссарии (п. 6.1);
- **Комплект разноуровневых заданий (упражнений):** используется для оценки результатов выполнения заданий, направленных на самостоятельное повторение, углубление знаний и формирование профессиональных умений (п. 6.2 и п. 6.3);
- **Кейс-задачи (ситуационные задачи):** применяются в ходе интерактивных семинарских занятий и проектной самостоятельной работы для оценки уровня сформированности устойчивых практических навыков и владений (п. 6.4) по компетенциям УК-3 и УК-9.

Сводная матрица текущего контроля

№ темы	Наименование раздела / темы дисциплины	Форма текущего контроля	Оценочное средство
1	Общение как вид деятельности...	Контроль СРС	Экспресс-опрос (в ЭИОС), аналитический обзор
2	Индивидуально-психологические особенности...	Аудиторный контроль	Кейс-задача, практическое упражнение
3	Основные виды и типы общения.	Контроль СРС	Экспресс-опрос, аналитическая таблица
4	Универсальные этические нормы...	Аудиторный контроль	Групповая дискуссия, проектное задание
5	Методы исследования общения...	Контроль СРС	Экспресс-тест, кейс-упражнение
6	Технологии эффективного общения...	Аудиторный контроль / СРС	Деловая игра, разработка скриптов («Я-сообщения»)

7.2. Фонд оценочных средств для текущего контроля

Таблица 7.1. Спецификация оценочных средств текущего контроля по дисциплине

№ п/п	Код результата обучения	Объект оценки (что проверяется)	Оценочное средство текущего контроля (чем проверяется)	Ссылка на задание в РПД
1	УК-3-З1	Знание тезауруса (глоссария) основных категорий по Теме 3.	Письменный (или компьютерный в ЭИОС) экспресс-опрос по терминологии Темы 3.	Раздел 6, п. 6.1
2	УК-3-З3	Знание теоретических моделей стилей общения.	Проверка конспект-таблицы стилей общения в бизнес-среде.	Раздел 6, Таблица 6.1, Задание №1
3	УК-3-У1, УК-3-В1	Умение анализировать и фиксировать невербальные проявления партнеров по общению.	Оценка аналитического отчета по результатам анализа учебного видеокейса.	Раздел 6, Таблица 6.1, Задание №2
4	УК-3-У3, УК-3-В3	Умение и навык использования коммуникативной техники «Я-сообщения».	Проверка письменного упражнения (разработка скриптов и замена «Ты-сообщений»).	Раздел 6, Таблица 6.1, Задание №4
5	УК-9-З1, УК-9-З2	Знание нормативно-правовых и теоретических основ применения АДК.	Оценка и защита тематического реферата (эссе).	Раздел 6, Таблица 6.1, Задание №5
6	УК-9-У2, УК-9-В2	Умение адаптировать каналы деловой связи под нужды сотрудников с ОВЗ.	Оценка проектного задания (разработка чек-листа и методических рекомендаций).	Раздел 6, Таблица 6.1, Задание №6

7.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации (Задания для оценки знаний)

Таблица 7.2. Перечень теоретических вопросов к зачету для оценки знаний по компетенциям УК-3 и УК-9

№ п/п	Код результата обучения	Теоретические вопросы к зачету
1	**УК-3-З1**	1. Понятие общения как процесса установления и развития контактов между людьми. 3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. 4. Средства и этапы коммуникативного процесса. 5. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны. 6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). 15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 16. Управленческое и деловое общение как форма взаимодействия субъектов бизнес-процессов. 17. Деловое общение в организации: структура, функции и виды. 18. Формы делового общения (совещания, переговоры, деловая переписка). 19. Межличностное общение в неформальных и семейных отношениях.
2	**УК-3-З2**	2. Роль общения в психическом развитии человека и его социализации. 7. Коммуникативная компетентность личности менеджера. 8. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Основные стратегии поведения по Р. Бейлзу. 9. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). 12. Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения (эффект ореола, стереотипизация, первичность и новизна). 30. Методы сбора социально-психологической информации в психологии общения. 31. Методики оценки уровня общительности и коммуникативной компетентности персонала. 32. Проблемы исследования невербального канала коммуникации.
3	**УК-3-З3**	11. Коммуникативные барьеры в общении и способы их преодоления. 34. Классификация техник активного (компетентного) слушания: постановка вопросов, «малый разговор», вербализация. 35. Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом контакте. 36. Различие деструктивных «Ты-сообщений» и конструктивных «Я-сообщений» в коммуникации. 37. Репрезентативные системы (модальности восприятия) и их учет в общении. 38. Модель эго-состояний (трансактный анализ Э. Берна) и её применение в бизнес-коммуникациях. 39. Поведение личности в стрессовых и конфликтных ситуациях общения; технологии выхода из них. 40. Роль социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности: структура, этапы и групповая динамика.
4	**УК-9-З1**	10. Альтернативная и дополнительная коммуникация (АДК): определение, виды и сфера применения. 27. Социально-психологические модели толерантности и факторы её формирования в коллективе.

5	**УК-9-З2**	13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. 14. Учет индивидуально-психологических и нозологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях применения АДК.
6	**УК-9-З3**	20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура руководителя. 21. Виды этических систем и их общая характеристика. 22. Этические нормы и психологические принципы общения и конструктивного социального взаимодействия. 23. Профессиональная ética и ее виды (деловая, корпоративная, административная, управленческая). 24. Основные понятия производственной этики и служебной деонтологии. 25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества и инклюзивной корпоративной культуры. 26. Виды и структура толерантности в социальном взаимодействии. 27. Социально-психологические модели толерантности и факторы её формирования в коллективе. 28. Толерантность и этико-психологические аспекты общения в условиях инклюзии. 29. Модели отношения общества и бизнес-среды к людям с ОВЗ на пути становления инклюзивной культуры. 33. Методы оценки коммуникативной толерантности в деловом и инклюзивном взаимодействии.

7.3.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации (Задания для оценки умений)

Таблица 7.3. Перечень практических заданий и ситуационных задач к зачету для оценки умений по компетенциям УК-3 и УК-9

№ п/п	Код результата обучения	Практические задания и ситуационные задачи к зачету
1	**УК-3-У1**	**Практическое задание № 1. Невербальный аудит.** Вам предложено текстовое описание поведения партнера на переговорах (активное скрещивание рук на груди, наклон тела назад, частые взгляды на часы при устных заявлениях о «высокой заинтересованности в сделке»). Проанализируйте конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов. Определите истинное коммуникативное состояние собеседника.
2	**УК-3-У2**	**Ситуационная задача № 2. Диагностика барьеров.** В проектной группе между руководителем отдела и молодым специалистом возник конфликт из-за использования профессионального сленга и разного понимания дедлайнов. Выявите типы коммуникативных барьеров, возникших в данной ситуации, и предложите два способа их нейтрализации.
3	**УК-3-У3**	**Практическое задание № 3. Конструктивный диалог.** Дана фраза руководителя, закладывающая основу для конфликта: *«Вы постоянно срываете мне сроки сдачи отчетов, сколько можно проявлять такую безответственность!»* Переформулируйте данное деструктивное «Ты-высказывание» в конструктивное «Я-высказывание» по стандартной четырехшаговой схеме.

4	**УК-9-У1**	**Ситуационная задача № 4. Преодоление барьеров инклюзии.** В коммерческий отдел компании устраивается слабослышащий сотрудник. В процессе первых планерок выясняется, что устный формат обсуждения задач создает для него серьезный информационный барьер. Сформулируйте алгоритм действий менеджера по устранению данного барьера без нарушения общей динамики работы отдела.
5	**УК-9-У2**	**Практическое задание № 5. Учет нозологических особенностей.** Опишите, какие ключевые индивидуально-психологические и нозологические особенности необходимо учитывать менеджеру при выстраивании устной и письменной коммуникации с сотрудником, имеющим выраженные нарушения зрения.
6	**УК-9-У3**	**Ситуационная задача № 6. Этическая дилемма.** Один из сотрудников отдела публично высказал некорректное замечание в адрес коллеги с ОВЗ, нарушив принципы толерантности. В коллективе возникло напряжение. Предложите вариант управленческого решения данной ситуации на основе норм профессиональной этики.

7.3.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации (Задания для оценки владений, навыков)

Таблица 7.4. Перечень комплексных практических кейсов к зачету для оценки владений (навыков) по компетенциям УК-3 и УК-9

№ п/п	Код результата обучения	Комплексные практические кейс-задания к зачету
1	**УК-3-В1, УК-3-В3**	**Комплексный кейс № 1. Проектирование эффективных бизнес-коммуникаций.** **Условие ситуации:** Вы назначены руководителем новой проектной группы в коммерческой компании. На первом же совещании вы столкнулись с деструктивным поведением сотрудников: перебиванием, игнорированием чужих мнений, утаиванием важной информации и ростом межличностного напряжения. **Задание:** Продемонстрируйте владение технологиями ведения деловых коммуникаций. Разработайте и устно защитите краткий *Регламент совещаний проектной группы*, содержащий поведенческие маркеры конструктивного взаимодействия и приемы фасилитации командной дискуссии.
2	**УК-3-В2**	**Комплексный кейс № 2. Урегулирование деструктивного конфликта в команде.** **Условие ситуации:** Между ведущим аналитиком и менеджером по продажам произошел жесткий конфликт из-за срыва сроков передачи данных по клиенту. Стороны перешли на взаимные обвинения («Ты-сообщения»), эмоциональный накал максимальный, совместная работа полностью заблокирована. **Задание:** Демонстрируя владение методами саморегуляции и разрешения конфликтов, составьте пошаговый *Сценарий медиативной беседы* руководителя со сторонами конфликта на основе Гарвардской модели принципиальных переговоров.

3	**УК-9-В1, УК-9-В3**	**Комплексный кейс № 3. Внедрение принципов толерантности и инклюзии.** **Условие ситуации:** В штат компании на должность менеджера по организации процессов принимается сотрудник с инвалидностью (нозология на выбор: ДЦП/опорно-двигательный аппарат). Часть коллектива выражает скрытое недовольство, демонстрируя коммуникативную интолерантность и стереотипное мышление. **Задание:** Демонстрируя опыт соблюдения этических норм и принципов инклюзии, разработайте *План действий руководителя по адаптации социально-психологического климата*. Включите в него правила деонтологически корректного взаимодействия для сотрудников подразделения.
4	**УК-9-В2**	**Комплексный кейс № 4. Организация безбарьерной среды в бизнес-процессах.** **Условие ситуации:** В вашей организации планируется проведение стратегической сессии с участием ключевого регионального партнера — топ-менеджера с полной потерей слуха, использующего жестовый язык и текстовые коммуникаторы. **Задание:** Продемонстрируйте владение способами адаптации деловой коммуникации. Разработайте комплексную *Дорожную карту подготовки мероприятия*, описывающую модификацию каналов связи и внедрение элементов альтернативной и дополнительной коммуникации (АДК) для обеспечения безбарьерного взаимодействия всех участников сессии.

7.4. Описание шкал и критериев оценивания результатов обучения

Оценка сформированности компетенций УК-3 и УК-9 на этапе промежуточной аттестации (зачета) осуществляется по двухбальной шкале: «зачтено» / «не зачтено». Итоговая оценка формируется на основе результатов выполнения текущего контроля (п. 7.2) и ответов на зачетные испытания (теоретический вопрос и решение практического кейса).

Таблица 7.5. Критерии и шкала оценивания результатов обучения на зачете

Оценка	Критерии оценивания продемонстрированных результатов обучения	Требования к уровням сформированности ЗУВ
Зачтено	**Студент демонстрирует базовый или продвинутый уровень сформированности компетенций УК-3 и УК-9:** — твердо знает теоретические основы психологии общения, деонтологии и инклюзивного взаимодействия (АДК); — свободно оперирует терминами из тезауруса дисциплины, не допуская грубых ошибок; — умеет самостоятельно выявлять коммуникативные барьеры и анализировать невербальное поведение собеседников; — успешно решает практические и комплексные кейс-задачи, демонстрируя навыки построения «Я-сообщений», урегулирования конфликтов и создания	**Знать:** верные, полные ответы на теоретические вопросы. Допускаются 1-2 мелкие неточности. **Уметь:** правильное применение методик и алгоритмов при решении практических микрозадач. **Владеть:** демонстрация устойчивого навыка системного решения комплексного бизнес-кейса.

	безбарьерной среды; — аргументирует свою позицию с опорой на этические нормы бизнеса и принципы толерантности.	
Не зачтено	**Студент демонстрирует пороговый (ниже базового) уровень сформированности компетенций УК-3 и УК-9:** — обнаруживает существенные пробелы в знании базовой теории, этических норм и основ дефектологии (путает или не знает понятия АДК); — допускает грубые фактические и логические ошибки при ответе на теоретические вопросы; — не умеет выделять причины конфликтов, путает конструктивные («Я-сообщения») и деструктивные техники общения; — не способен решить практические и комплексные ситуационные кейс-задачи или полностью отказывается от их решения; — демонстрирует интолерантные суждения или полное отсутствие понимания принципов безбарьерной коммуникации.	**Знать:** фрагментарные, неверные ответы или полное отсутствие ответа. **Уметь:** неспособность применить алгоритмы на практике, логические сбои. **Владеть:** полное отсутствие навыков системного анализа и решения профессиональных кейсов.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. **Болотова, А. К.** Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru
2. **Бороздина, Г. В.** Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru
3. **Глозман, Ж. М.** Психология. Общение и здоровье личности : учебник для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08584-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru
4. **Глухов, В. П.** Специальная педагогика и специальная психология : учебник для вузов / В. П. Глухов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21139-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru
5. **Коноваленко, М. Ю.** Психология делового общения : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru

б) дополнительная литература:

6. **Абдурахманов, Р. А.** Социальная психология личности, общения и группы / Р. А. Абдурахманов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 372 с. — ISBN 978-5-4497-2312-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: iprbookshop.ru

7. **Абрамова, Г. С.** Психология только для студентов : учебное пособие для вузов / Г. С. Абрамова. — 3-е изд. — Москва : ПЕР СЭ, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 272 с. — ISBN 5-9292-0016-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: iprbookshop.ru
8. **Душкина, М. Р.** Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru
9. **Захарова, И. В.** Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: iprbookshop.ru
10. **Инклюзивная коммуникация в профессиональной сфере** : учебное пособие для вузов / под ред. Ю. В. Борисенко. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-2890-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: iprbookshop.ru
11. **Коновалова, Н. В.** Деловое общение : учебное пособие / Н. В. Коновалова, Т. В. Мордовцева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 120 с. — ISBN 978-5-9201-0177-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: iprbookshop.ru
12. **Матвеева, Л. В.** Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: urait.ru

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

13. **Образовательная платформа «Юрайт»** — электронно-библиотечная система для вузов. — URL: urait.ru
14. **Цифровой образовательный ресурс IPR SMART** — лицензионная библиотека и электронно-библиотечная система. — URL: iprbookshop.ru

9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении учебной дисциплины (в том числе в интерактивной форме) предполагается применение современных информационных и коммуникационных технологий. Перечень используемого программного обеспечения включает в себя:

9.1. Системное и общесистемное программное обеспечение:

- **Операционные системы:** Операционная система семейства Linux (Astra Linux / Alt Linux или аналоги) и/или Microsoft Windows 10 / 11;
- **Офисные пакеты:** МойОфис Стандартный / ЛибреОфис (LibreOffice) / OpenOffice;
- **Веб-браузеры:** Яндекс.Браузер / Спутник / Google Chrome / Mozilla Firefox;
- **Программы для работы с PDF-файлами:** Adobe Acrobat Reader / Foxit Reader;
- **Архиваторы:** 7-Zip.

9.2. Специализированное ПО, информационно-справочные системы и антивирусные средства:

- **Антивирусное программное обеспечение:** Dr.Web Desktop Security Suite / Kaspersky Endpoint Security;
- **Справочно-правовые системы:** СНС «КонсультантПлюс»;
- **Цифровые образовательные ресурсы и ЭБС:** Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, Образовательная платформа «Юрайт»;
- **Система проверки на заимствования:** Информационная система размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных

квалификационных работ в ИС «Портал РосНОУ» с помощью обязательной проверки пакетом «Антиплагиат.ВУЗ».

Для обеспечения удаленного доступа обучающихся к учебному плану, результатам освоения дисциплины, формирования электронного Портфолио, а также проверки письменных работ используется Личный кабинет студента посредством онлайн-доступа через сеть Интернет в ИС «Портал РосНОУ» (http://portal.rosnou.ru).

10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Электронно-библиотечные системы (ЭБС) и государственные информационные ресурсы:

1. **Образовательная платформа «Юрайт»** — ЭБС для вузов, содержащая базовые учебники и практикумы по психологии общения и деловым коммуникациям. — URL: urait.ru.
2. **Цифровой образовательный ресурс IPR SMART** — ЭБС, обеспечивающая доступ к учебным пособиям по деловому этикету и инклюзивным коммуникациям в профессиональной сфере. — URL: iprbookshop.ru.
3. **Федеральная государственная информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»**. — URL: window.edu.ru *(Свободный доступ к гуманитарным учебным материалам)*.

10.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и инклюзивные порталы:

4. **Информационно-аналитический портал «Психологическая газета»** — профессиональные научно-практические статьи, кейсы и методики анализа делового взаимодействия и тренинговых технологий. — URL: psy.su.
5. **Федеральный портал «Единая информационно-аналитическая система сопровождения деятельности образовательных организаций стажировочных площадок»** (раздел «Инклюзивное образование») — нормативно-правовая база и методические рекомендации по созданию безбарьерной среды. — URL: ikp-rao.ru.
6. **Электронный научно-практический журнал «Психология и право»** (портал психологических изданий PsyJournals.ru) — открытый доступ к верифицированным исследованиям в области деонтологии, коммуникативной толерантности и психологии малых групп. — URL: psyjournals.ru.
7. **Портал «Жить вместе»** (Проект поддержки людей с инвалидностью) — прикладные материалы, видеокейсы и правила инклюзивного этикета для адаптации безбарьерной среды в организациях. — URL: zhit-vmeste.ru.

11. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется в соответствии с **Приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 25 апреля 2025 г. № 384** «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014 г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года № 60/о, и Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденным приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

12.1. Помещения для проведения учебных занятий:

Для проведения лекционных и семинарских занятий используется специализированная учебная аудитория (например, лекционная аудитория № 27), укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории:

- Рабочее место преподавателя (стол письменный, стул);
- Рабочие места для обучающихся (комплект ученических столов и стульев);
- Магнитная меловая/маркерная доска;
- Персональный компьютер преподавателя с подключением к локальной сети вуза и выходом в Интернет;
- Мультимедийный переносной проектор и проекционный экран;
- Комплект тематических учебно-наглядных пособий (демонстрационных материалов и мультимедийных презентаций).

12.2. Специальное оборудование для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ (под компетенцию УК-9):

Для обеспечения инклюзивного образовательного процесса учебная аудитория может быть дополнительно дооснащена специальными техническими средствами коллективного и индивидуального пользования:

- Увеличители, адаптированные видеосистемы (для лиц с нарушениями зрения);
- Звукоусиливающая аппаратура, беспроводные технологии передачи звука (для лиц с нарушениями слуха);
- Специализированные клавиатуры и альтернативные устройства ввода информации (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата).

12.3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся:

Помещение для самостоятельной работы обучающихся — читальный зал библиотеки / компьютерный класс, оснащенный компьютерной техникой (персональные компьютеры, мониторы) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) и электронно-библиотечным системам (ЭБС «Юрайт», ЭБС IPR SMART).