

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Палиева Надежда Андреевна
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета
Дата подписания: 03.09.2026
Уникальный программный ключ:
с45abce04df3131d28edca0bf10941b117984811

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан психолого-педагогического факультета
д.п.н., доцент Палиева Н.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Служебные коммуникации и переговорный процесс

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация	Психологическое обеспечение коммуникаций в служебной деятельности
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	9

Разработано

Доцент кафедры
социальной психологии и
психологии безопасности
к.пси.н., доцент Лукьянов А.С.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины (модуля) являются изучение теоретических основ служебной коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи освоения дисциплины:

- овладение понятием эффективных служебных коммуникаций;
- изучение методических и организационных основ служебных коммуникаций;
- получение учащимися опыта использования широкого диапазона служебных коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации;
- изучение основ, на которых базируются успешные служебные коммуникации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Служебные коммуникации и переговорный процесс» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1УК-4 - выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Верно выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
	ИД-2УК-4 - использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Активно и уверенно использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках
	ИД-3УК-4 - оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии	Без ошибок оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в

	на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных	профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных
ПК-7 Способен осуществлять управление межличностными, служебными, массовыми коммуникациями, реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	ИД-1ПК-7 – осуществляет межличностные, служебные, групповые и организационные коммуникации	Подбирает адекватные, надежные и валидные методы диагностики и оценки проблем клиента с учетом его возраста, пола, и социальной группы, в том числе в кризисных ситуациях и состояниях
	ИД-2ПК-7 – разрабатывает социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	Составляет протоколы и отчеты по результатам мониторинга и психологической оценки кризисных ситуаций и состояний, составляет психодиагностическое заключение и рекомендации по его использованию в программах психологического консультирования и оказания психологической помощи
	ИД-3ПК-7 – реализует социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	Составляет научное и методическое обоснование инновационных психологических методов диагностики, психологического анализа, экспертизы и оценки кризисных ситуаций и состояний клиента
ПК-8 Способен планировать и организовывать служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления, осуществлять контроль и оценивать социальные последствия принятия решений, осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	ИД-1ПК-8 – планирует и организовывает служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления	Уверенно планирует и организовывает служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления
	ИД-2ПК-8 – осуществляет контроль и оценивает социальные последствия принятия решений	Верно осуществляет контроль и оценивает социальные последствия принятия решений
	ИД-3ПК-8 – осуществляет психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Без ошибок осуществляет психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	72
Лекции/из них практическая подготовка	36
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	36/2
Самостоятельная работа	36
Формы контроля	36
Экзамен	
Зачет	-
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	да

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Введение в основы теории коммуникации Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
2	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Правила служебного этикета. Принципы служебного этикета. Методы коммуникативно-управленческого влияния.	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование

3	Психологический климат в трудовом коллективе Понятие «трудовой коллектив». Социально- психологический климат: понятие, структура, модели	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
4	Деловая коммуникация как социокультурный механизм Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов.	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
5	Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров Социально-психологическая характеристика общения	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
6	Введение в теорию переговорного процесса. 1.Понятие переговоров и переговорного процесса 2. Функции и цели переговоров 3.Технология ведения переговоров 4.Этапы переговорного процесса	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
7	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование
8	Механизмы влияния в деловой коммуникации. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4	-	6	собеседование

9	Основные характеристики переговорного процесса. Основные функции переговоров, субъекты переговоров и результат переговоров	УК-4 ПК-7 ПК-8	2	4/2	-	6	собеседование
	ИТОГО за 9 семестр		18	36/2	-	54	
	ИТОГО		18	36/2	-	54	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента.

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
9 семестр			
1	Подготовка к практическим занятиям (темы 1-4)	4	25
2	Подготовка к практическим занятиям (темы 5-9)	9	30
	Итого за 9 семестр:		55
	Итого:		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

<i>Уровень выполнения контрольного задания</i>	<i>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</i>
<i>Отличный</i>	<i>100</i>
<i>Хороший</i>	<i>80</i>
<i>Удовлетворительный</i>	<i>60</i>
<i>Неудовлетворительный</i>	<i>0</i>

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично

28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме **курсовой работы (проекта)**

Максимальная сумма баллов по **курсовой работе (проекту)** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»

*Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008.
http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2*

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>

Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский

федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Гузикова, М.О. Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации» в условиях компетентного подхода в образовании
Электронный ресурс : учебное пособие / М.О. Гузикова. - Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации» в условиях компетентного подхода в образовании, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

flogiston.ru – библиотека по психологии

<http://biblioclub.ru/> - ЭБС «Университетская библиотека online»

<http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks

www.psu.su – Психологическая газета

www.psychology.ru – Электронный журнал "Психология"

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) Адрес ресурса: http://uisrussia.msu.ru
2	1. https://psyera.ru/about - Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» 2. https://psyfactor.org – Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении
-------------------------	---

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и

обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.