

Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)

---

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
АНО «Среда возможностей»  
\_\_\_\_\_ М.А. Вакуленко

«03» марта 2025 г.

М.П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА:

*дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации*

**«Психология делового общения в профессиональной  
деятельности»**

Москва, 2025 г.

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

**Дополнительная образовательная программа – дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации (далее – Программа) включает комплект документов:**

Приложение №1 «Общая характеристика».

Приложение №2 «Учебный план».

Приложение №3 «Календарный учебный график».

Приложение №4 «Рабочие программы учебных модулей».

Приложение №5 «Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации».

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда Возможностей»)**

---

Приложение №1  
к комплекту документов  
по дополнительной образовательной программе

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА  
дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации**

**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

**Вид дополнительной образовательной программы (далее – ДОП):** дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации (далее – ДПП).

**Нормативно-правовую основу разработки ДПП составляют:**

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов от 22.04.2015 № ВК 1032/06.

**Форма обучения:** заочная.

**Формат ДОП:** с использованием дистанционных образовательных технологий (далее -ДОТ).

**Форма реализации ДОП (форма организации учебного процесса):** модульная.

Реализация программы направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности.

**Целевая аудитория ДОП:** специалисты и руководители.

**Категория поступающих на ДОП:** к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

**Пререквизиты:** нет.

**Форма и формат вступительного испытания (отбора):** не требуется.

**Трудоемкость ДОП:** 22 академических часа.

**Минимальный срок обучения по ДОП:** 5 дней.

**Язык ДОП:** русский.

**Цель ДОП:** формирование и совершенствование коммуникативных компетенций в профессиональной деятельности, основанных на знаниях психологии делового общения, позволяющих грамотно выстроить все стороны делового сотрудничества, а также сформировать эффективные взаимоотношения в коллективе.

В программе обучающимися будут отрабатываться приемы защиты от манипуляций в профессиональной деятельности, формироваться навыки проведения деловых переговоров и недопущения конфликтности при общении с коллегами для комфортной и эффективной работы в коллективе.

**Нормативный документ, определяющий характеристики новой квалификации:**

- Приказ Минтруда России от 14.09.2023 № 716н «Об утверждении профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере».

**Перечень профессиональных компетенций и их описание в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:**

- знание психологических основ делового общения (ПК-1);
- применение эффективных форм делового сотрудничества (ПК-2);
- использование практических коммуникативных инструментов в профессиональной деятельности (ПК-3).

**Планируемые результаты обучения по ДОП:**

Выпускники программы должны:

**Знать:**

- понятие и виды делового общения;
- особенности осуществления деловых контактов;
- классификацию и причины возникновения конфликтов.

**Уметь:**

- использовать вербальные и невербальные средства общения в своей профессиональной деятельности;
- проводить деловые беседы и совещания;
- применять приемы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.

**Владеть:**

- навыками преодоления барьеров в общении и защиты от манипуляций;
- навыками проведения деловых переговоров;

- навыками применения коммуникативных инструментов для поддержания комфортных отношений в коллективе.

Лицам, успешно освоившим ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

#### **Педагогический состав ДОП:**

Реализация ДПП обеспечивается преподавательским составом АНО «Среда возможностей» и (или) лицами, привлекаемыми на условиях договора гражданско-правового характера. Преподавательский состав удовлетворяет следующим условиям: наличие высшего образования и значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере.

#### **Учебно-методическое обеспечение:**

Образовательный процесс обеспечивается учебными, учебно-методическими, демонстрационными материалами, доступными через электронные ресурсы (электронную информационную образовательную среду: Корпоративный университет). Дистанционное обучение реализуется для обучающегося, имеющего доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет) и располагающего учебным местом, оснащенным персональным компьютером. Доступ к программе повышения квалификации предоставляется по индивидуальному логину и паролю обучающегося.

Основная литература:

Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во Аспект Пресс, 2024. – 360 с.

Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Изд-во Питер, 2022. – 560 с.

Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате / Л.С. Вечер. – Изд-во Высшая школа, 2016. – 126 с.

Общая психодиагностика / под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. – М.: Педагогика, 2000. – 448 с.

Розенберг, М. Ненасильственное общение в конфликтах и разногласиях / М. Розенберг. – Изд-во София, 2022. – 192 с.

Столяренко, Л.Д. Этика и психология профессиональной деятельности / Л.Д. Столяренко. – Изд-во Феникс, 2023. – 318 с.

Табак, Л.В. Культура делового общения в профессиональной деятельности / Л.В. Табак, Н.А. Суворова. – Флинта, 2022. – 101 с.

Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации / Л.И. Чернышова. – Изд-во КноРус, 2023. – 280 с.

Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В. П. Шейнов. – Изд-во Питер, 2022. – 384 с.

#### **Материально-техническое обеспечение:**

Для проведения занятий с применением дистанционных образовательных технологий предусмотрена соответствующая материально-техническая база: каналы связи, подключение к Интернету; система дистанционного обучения; компьютерное оборудование, компьютеры; программное обеспечение; учебно-методические материалы в электронном виде.

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №2  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

Трудоемкость программы: 22 академических часа

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ"**, Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

**03.03.25** 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):								Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма аттестации (промежуточной, итоговой)		
		в зач. ед.	в акад. ч.	Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)								
				всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.		асинхр.						
								лекции	практические занятия	лекции	практические занятия					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1.	Модуль 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности		8										1		зачет	
1.1	Структура и виды делового общения										4	3				
1.2	Восприятие в процессе делового общения															
1.3	Вербальные и невербальные средства общения															
1.4	Барьеры в общении															
1.5	Ложь и манипуляции в общении															
2.	Модуль 2. Психология делового контакта		6										1		зачет	
2.1	Проведение деловой беседы										3	2				
2.2	Дискуссия															

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):								Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма аттестации (промежуточной, итоговой)		
		в зач. ед.	в акад. ч.	Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)								
				всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.		асинхр.						
								лекции	практические занятия	лекции	практические занятия					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
2.3	Проведение деловых совещаний															
2.4	Проведение деловых переговоров															
3.	Модуль 3. Психология конфликта в профессиональной деятельности															
3.1	Классификация конфликтов		6													
3.2	Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения										3	2		1		зачет
3.3	Стратегия поведения в конфликтной ситуации															
3.4	Конфликты в личностно-эмоциональной сфере															
	<b>ВСЕГО:</b>		<b>20</b>								10	7	3			
ИА	<b>Итоговая аттестация:</b>		<b>2</b>												<b>зачет</b>	
1	Итоговое тестирование		<b>2</b>													

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25



№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):								Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма аттестации (промежуточной, итоговой)
		в зач. ед.	в акад. ч.	Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)						
				всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.		асинхр.				
								лекции	практические занятия	лекции	практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	<b>ИТОГО:</b>		<b>22</b>							<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>		

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №3  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

*дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации*

**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

№ п/п	Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1	Модуль 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности					
2	Модуль 2. Психология делового контакта					
3	Модуль 3. Психология конфликта в профессиональной деятельности					
4	Итоговая аттестация					итоговое тестирование

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 1  
**«Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в  
профессиональной деятельности»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

Москва, 2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ"**, Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

**03.03.25** 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить компетенции в области применения психологических основ делового общения с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: первый изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Психология делового общения в профессиональной деятельности» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся компетенций по применению вербальных и невербальных средств общения, необходимых для развития восприятия в процессе общения, снижения манипулятивного воздействия и устранения барьеров в профессиональном общении.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний о видах делового общения;
- формирование умений по использованию вербальных и невербальных средств общения в своей профессиональной деятельности;
- формирование навыков преодоления барьеров в общении и защиты от манипуляций.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Оказание социально-психологического сопровождения и психологической помощи населению Код № 03.008	Оказание психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы, психологическое сопровождение профессиональной деятельности:  <i>знание психологических основ делового общения (ПК-1)</i>	понятие и виды делового общения	использовать вербальные и невербальные средства общения в своей профессиональной деятельности	навыками преодоления барьеров в общении и защиты от манипуляций

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 8 акад. ч., из них обучение с использованием ДОТ и (или) электронного обучения (далее – ЭО) – 8 акад.ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		4
Семинарские занятия		
Практические занятия		3
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
<b>Самостоятельная работа</b>		1
<b>Промежуточная аттестация</b>		

### 3. Содержание учебного модуля программы

#### Тема 1. Структура и виды делового общения

Структура общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Виды общения.

#### Тема 2. Восприятие в процессе делового общения

Понятие восприятия. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении: идентификация, эмпатия и рефлексия. Ошибки в восприятиях и оценках людей в процессе общения.

#### Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения

Вербальные средства общения. Невербальные средства общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Психологический портрет.

#### Тема 4. Барьеры в общении

Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Как преодолеть барьеры в общении.

#### Тема 5. Ложь и манипуляции в общении

Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Способы манипуляции. Формы защиты от манипуляций.

### 4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	- изучение теоретического материала (учебное пособие); - изучение слайдового курса; - выполнение заданий для самостоятельной работы; - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной образовательной среде: Корпоративный университет.	Изучить представленный материал. Выполнить задания. Пройти промежуточную аттестацию.

## 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля программы

5.1. При реализации учебного модуля Программы используются: ЭО, ДОТ.

## 6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации - зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме письменного опроса.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств по учебному модулю программы представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение модуля программы

8.1. Основная литература:

Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во Аспект Пресс, 2024. – 360 с.

Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате / Л.С. Вечер. – Изд-во Высшая школа, 2016. – 126 с.

Общая психодиагностика / под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. – М.: Педагогика, 2000. – 448 с.

Столяренко, Л.Д. Этика и психология профессиональной деятельности / Л.Д. Столяренко. – Изд-во Феникс, 2023. – 318 с.

Табак, Л.В. Культура делового общения в профессиональной деятельности / Л.В. Табак, Н.А. Суворова. – Флинта, 2022. – 101 с.

8.2. Учебные материалы:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (слайдовый курс, учебное пособие), размещенные в электронной информационной образовательной среде: Корпоративный университет;

- учебно-методические материалы для выполнения заданий;

- учебная литература.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>
1.	Правовая система Гарант
2.	Электронно-библиотечная система Лань
	<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>
1.	Открытое образование

## 10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «Среда возможностей», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «Среда возможностей» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 2  
**«Психология делового контакта»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

Москва, 2025 г.



## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить компетенции в сфере проведения деловых бесед, совещаний и переговоров с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: второй изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Психология делового общения в профессиональной деятельности» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся компетенций по установлению устных деловых контактов между собеседниками, являющимися работниками одной организации или имеющих необходимые полномочия для решения конкретных задач организации.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний об особенностях осуществления деловых контактов;
- формирование умений проводить деловые беседы и совещания;
- формирование навыков проведения деловых переговоров.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы)) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Оказание социально-психологического сопровождения и психологической помощи населению Код № 03.008	Оказание психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы, психологическое сопровождение профессиональной деятельности:  <i>применение эффективных форм делового сотрудничества (ПК-2)</i>	особенности осуществления деловых контактов	проводить деловые беседы и совещания	навыками проведения деловых переговоров

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 6 академических часов, из них обучение с использованием ДОТ и (или) электронного обучения (далее – ЭО) – 6 академических часов.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (академических часов)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (академических часов)
-------------------------------	--	--

<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		3
Семинарские занятия		
Практические занятия		2
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
<b>Самостоятельная работа</b>		1
<b>Промежуточная аттестация</b>		

### 3. Содержание учебного модуля программы

#### Тема 1. Проведение деловой беседы

Структура деловой беседы. Подготовка беседы. Начало беседы. Постановка проблемы и передачи информации. Поиск оптимального решения. Фиксация договоренности. Анализ итогов встречи. Особенности деловой беседы по телефону. Типичные ошибки при телефонном общении.

#### Тема 2. Дискуссия

Спор как вид деловой коммуникации. Правила ведения спора. Тактика ведения спора. Некорректные приемы в споре. Как не допустить агрессивности в споре.

#### Тема 3. Проведение деловых совещаний

Типы деловых совещаний. Подготовка совещания. Повестка дня. Организация пространственной среды. Типология участников совещания. Как организатору совещания контролировать обсуждение проблемных вопросов.

#### Тема 4. Проведение деловых переговоров

Официальные и неофициальные переговоры. Внешние и внутренние переговоры. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. Конструктивные приемы ведения переговоров.

### 4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Психология делового контакта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение теоретического материала (учебное пособие);</li> <li>- изучение слайдового курса;</li> <li>- выполнение заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- промежуточная аттестация.</li> </ul>	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной среде: Корпоративный университет.	Изучить представленный материал. Выполнить задания. Пройти промежуточную аттестацию.

### 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля программы

5.1. При реализации учебного модуля Программы используются: ЭО, ДОТ.

### 6. Оценивание

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AE5B5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации - зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме письменного опроса.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств по учебному модулю программы представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение модуля программы

8.1. Основная литература:

Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате / Л.С. Вечер. – Изд-во Высшая школа, 2016. – 126 с.

Общая психодиагностика / под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. – М.: Педагогика, 2000. – 448 с.

Столяренко, Л.Д. Этика и психология профессиональной деятельности / Л.Д. Столяренко. – Изд-во Феникс, 2023. – 318 с.

Табак, Л.В. Культура делового общения в профессиональной деятельности / Л.В. Табак, Н.А. Суворова. – Флинта, 2022. – 101 с.

Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации / Л.И. Чернышова. – Изд-во КноРус, 2023. – 280 с.

8.2. Учебные материалы:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (слайдовый курс, учебное пособие), размещенные в электронной информационной образовательной среде: Корпоративный университет;

- учебно-методические материалы для выполнения заданий;

- учебная литература.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>
1.	Правовая система Гарант
2.	Электронно-библиотечная система Лань
	<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «Среда возможностей», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «Среда возможностей» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 3  
**«Психология конфликта в профессиональной деятельности»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

Москва, 2025 г.

## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить компетенции в сфере недопущения конфликтов или разрешения существующих конфликтных ситуаций с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: третий изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Психология делового общения в профессиональной деятельности» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся компетенций по оценке предпосылок возникновения конфликтов в процессе общения и построения стратегии поведения в конфликтной ситуации для минимизации последствий конфликта для деятельности организации.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний о классификации и причинах возникновения конфликтов;
- формирование умений применять приемы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе;
- формирование навыков применения коммуникативных инструментов для поддержания комфортных отношений в коллективе.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Оказание социально-психологического сопровождения и психологической помощи населению Код № 03.008	Оказание психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы, психологическое сопровождение профессиональной деятельности:  <i>использование практических коммуникативных инструментов в профессиональной деятельности (ПК-3)</i>	классификацию и причины возникновения конфликтов	применять приемы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе	навыками применения коммуникативных инструментов для поддержания комфортных отношений в коллективе

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 6 академ. ч., из них обучение с использованием ДОТ и (или) электронного обучения (далее – ЭО) – 6 академ. ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		3
Семинарские занятия		
Практические занятия		2
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
<b>Самостоятельная работа</b>		1
<b>Промежуточная аттестация</b>		

### 3. Содержание учебного модуля программы

#### Тема 1. Классификация конфликтов

Понятие конфликта. Критерии классификации конфликтов. Стадии конфликта. Структура конфликта. Объект конфликтной ситуации. Мотивы или причины конфликта.

#### Тема 2. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения

Социально-психологические предпосылки. Трудности, возникающие в процессе общения. Факторы конструктивного разрешения конфликта: адекватность восприятия конфликта, открытость и готовность к всестороннему обсуждению, атмосфера взаимного доверия и сотрудничества.

#### Тема 3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Основные стили поведения в конфликтной ситуации. Матрица Томаса-Килманна. Конкуренция (соперничество). Сотрудничество. Компромисс. Игнорирование (уклонение). Приспособление. Картография конфликта.

#### Тема 4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере

Рекомендации поведения с конфликтной личностью. Психология участников конфликта. Основные психологические типы участников конфликта.

### 4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Психология конфликта в профессиональной деятельности	- изучение теоретического материала (учебное пособие); - изучение слайдового курса; - выполнение заданий для самостоятельной работы; - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде: Корпоративный университет.	Изучить представленный материал. Выполнить задания. Пройти промежуточную аттестацию.

### 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля программы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

5.1. При реализации учебного модуля программы используются: ЭО, ДОТ.

## 6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации - зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме письменного опроса.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств по учебному модулю программы представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение модуля программы

8.1. Основная литература:

Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. –Изд-во Питер, 2022. – 560 с.

Розенберг, М. Ненасильственное общение в конфликтах и разногласиях / М. Розенберг. – Изд-во София, 2022. – 192 с.

Столяренко, Л.Д. Этика и психология профессиональной деятельности / Л.Д. Столяренко. – Изд-во Феникс, 2023. – 318 с.

Табак, Л.В. Культура делового общения в профессиональной деятельности / Л.В. Табак, Н.А. Суворова. – Флинта, 2022. – 101 с.

Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации / Л.И. Чернышова. – Изд-во КноРус, 2023. – 280 с.

Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В. П. Шейнов. – Изд-во Питер, 2022. – 384 с.

8.2. Учебные материалы:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (слайдовый курс, учебное пособие), размещенные в электронной информационной образовательной среде: Корпоративный университет;

- учебно-методические материалы для выполнения заданий;

- учебная литература.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>
1.	Правовая система Гарант
2.	Электронно-библиотечная система Лань
	<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>
1.	Открытое образование



## **10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «Среда возможностей», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «Среда возможностей» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Среда возможностей»  
(АНО «Среда возможностей»)**

---

Приложение №5  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
итоговой аттестаций  
дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации  
«Психология делового общения в профессиональной деятельности»**

**1. Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации по ДПП**

**1.1. Паспорт комплекта оценочных средств.**

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
<b>Промежуточная аттестация</b>		
Знание психологических основ делового общения. (ПК-1)	Ответы на вопросы промежуточного опроса	Критерии оценки отражены в п. 2.4
Применение эффективных форм делового сотрудничества. (ПК-2)		
Использование практических коммуникативных инструментов в профессиональной деятельности. (ПК-3)		
<b>Итоговая аттестация</b>		
Знание психологических основ делового общения. (ПК-1)	Ответы на вопросы итогового тестирования	Критерии оценки отражены в п. 3.7.
Применение эффективных форм делового сотрудничества. (ПК-2)		
Использование практических коммуникативных инструментов в профессиональной деятельности. (ПК-3)		

**2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

**2.1. Цель и задачи промежуточной аттестации по программе**

*Цель:* оценка степени и определение уровня освоения знаний, умений и навыков в рамках заявленных промежуточных образовательных результатов.

*Задачи:*

- 1) осуществление промежуточного контроля успеваемости;
- 2) развитие навыков самостоятельной и(или) групповой работы;
- 3) оценка уровня достижения образовательных результатов, формируемых и (или) совершенствуемых за счет последовательного или параллельного освоения соответствующих тем учебного плана;

4) актуализация оценочных средств и совершенствование подходов, способов и процедур промежуточного оценивания за счет мониторинга результатов оценки по качественным и (или) количественным критериям.

## 2.2. Трудоемкость промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета после изучения соответствующего модуля программы. Зачет проходит в форме письменного опроса с использованием ДОТ.

## 2.3. Примеры оценочных материалов в рамках промежуточной аттестации:

### 2.3.1. Вопросы для подготовки к опросу:

- что представляет собой деловое общение;
- охарактеризуйте механизмы восприятия в межгрупповом общении;
- перечислите механизмы восприятия в межличностном общении;
- какие вербальные сигналы выдают ложь;
- как противостоять манипуляциям в общении;
- охарактеризуйте этапы ведения деловой беседы;
- каковы особенности ведения телефонных деловых переговоров;
- охарактеризуйте основные требования к культуре спора;
- опишите структуру переговоров;
- что включает в себя подготовка деловых совещаний;
- перечислите и охарактеризуйте основные типы конфликтов;
- раскройте стадии конфликта;
- перечислите социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в процессе общения;
- каким образом можно справиться с конфликтными ситуациями.

## 2.4. Основные критерии оценивания при промежуточной аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой промежуточной аттестации - опросом)
зачтено	<p><b>опрос:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрируется «высокий» уровень знаний материала с учетом ответов на поставленные вопросы и вопросы, поступившие дополнительно;</li> <li>– обозначаются «проблемные зоны» внутри вопросов, формулируются возможные варианты решений и обосновывается собственная позиция;</li> <li>– аргументировано и убедительно осуществляется дискуссия в рамках заданных вопросов, прослеживается способность к формулированию возможных интересных вариантов тем для обсуждения с другими заинтересованными лицами;</li> <li>– демонстрируется конвергентность мышления.</li> </ul>
	<p><b>опрос:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрируется «достаточный» уровень знаний материала с учетом ответов на поставленные вопросы и вопросы, поступившие дополнительно;</li> <li>– правильно квалифицируются факты, события, обстоятельства в рамках проблемных аспектов вопросов;</li> </ul>

	<p>– проявляются умения в обсуждении интересующего вопроса на конструктивном уровне.</p> <p><b>опрос:</b></p> <p>– демонстрируется «средний» уровень знаний материала при учете ответов на поставленные вопросы и вопросы, поступившие дополнительно;</p> <p>– даются неполные ответы на вопросы;</p> <p>– обнаруживаются незначительные ошибки, неточности в ответах.</p>
<b>не зачтено</b>	<p><b>опрос:</b></p> <p>– не продемонстрировано наличие необходимого уровня знаний материала;</p> <p>– допущены грубые ошибки при ответах, в том числе при квалификации фактов, событий, обстоятельств в рамках проблемных аспектов вопросов;</p> <p>– отсутствует понимание тенденций и подходов в рассматриваемой сфере;</p> <p>– не усвоен необходимый объем категориального аппарата;</p> <p>– прослеживается «путаница» в объяснениях причин и следствий проблемных ситуаций, рассматриваемых в вопросах.</p>

### 3. Оценочные материалы итоговой аттестации

#### 3.1. Цель и задачи итоговой аттестации (далее – ИА) по программе

Цель: итоговая аттестация проводится в целях определения у обучающихся соответствия сформированных компетенций планируемым результатам.

Задачи ИА:

- обеспечивать и развивать критериальную систему итоговой оценки для определения уровня освоения образовательных результатов по ДПП;
- осуществлять внутреннюю оценку качества получаемого дополнительного образования в рамках дополнительных профессиональных программ;
- получать обратную связь от выпускников об ожидаемом и реально полученном уровне подготовки по Программе для повышения привлекательности обучения по дополнительным профессиональным программам на учебной базе АНО «Среда возможностей».

#### 3.2. Условия допуска к ИА по ДПП, формы и трудоемкость ИА.

3.2.1. К ИА допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план.

3.2.2. ИА не может быть заменена оценкой качества освоения обучающимся ДПП на основании результатов промежуточной аттестации.

3.2.3. Дата проведения ИА определяется расписанием учебных занятий в соответствии с календарным учебным графиком реализации программы.

#### 3.3. Трудоемкость ИА по программе.

3.3.1. Общая трудоемкость ИА по программе составляет 2 акад. ч., отведенных в учебном плане.

3.3.2. ИА в виде **зачета** проводится в форме **итогового тестирования**.

#### 3.4. Основные требования к итоговому заданию:

3.4.1. Итоговое тестирование включает контрольный тест, состоящий из набора тестовых вопросов с выбором одного и (или) нескольких вариантов правильных ответов, заданий по установлению последовательности предложенных вариантов ответов. Контрольный тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80 % - оценка «зачтено», менее 80 % - оценка «не зачтено»).

#### 3.5. Образовательные результаты, которыми должен овладеть выпускник ДПП:

##### 3.5.1. В результате реализации программы выпускники должны:

**Знать:**

- понятие и виды делового общения;
- особенности осуществления деловых контактов;
- классификацию и причины возникновения конфликтов.

**Уметь:**

• использовать вербальные и невербальные средства общения в своей профессиональной деятельности;

- проводить деловые беседы и совещания;
- применять приемы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.

**Владеть:**

• навыками преодоления барьеров в общении и защиты от манипуляций;

• навыками проведения деловых переговоров;

• навыками применения коммуникативных инструментов для поддержания комфортных отношений в коллективе.

## 3.6. Примеры оценочных материалов в рамках ИА по программе:

## 3.6.1. Вопросы для самоподготовки:

- перечислите и охарактеризуйте основные виды общения;
- раскройте «ошибки восприятия» в деловом общении;
- чем отличается мимика и жестикация при неискренности;
- что такое «манипуляции в общении»;
- что такое коммуникативные барьеры;
- на какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой;
- как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону;
- какие аргументы в споре можно отнести к некорректным;
- что такое «тактика ведения переговоров»;
- какие выделяют типы участников совещания;
- что такое конфликт;
- какие элементы включает в себя структура конфликта;
- перечислите стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- как вести себя с конфликтной личностью.

## 3.6.2. Примерные варианты контрольного теста:

## Вариант 1

Какие конфликты приводят к негативным действиям и последствиям, что резко снижает эффективность работы структурного подразделения или организации (выберете один вариант ответа)?	
	конструктивные
+	деструктивные
	компромиссные
	физические

## Вариант 2

Какие основные методы чаще всего используются в начале беседы (выберете несколько вариантов ответа)?	
+	метод снятия напряжения
+	метод зацепки
	метод компромиссов
+	метод прямого подхода

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ", Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

03.03.25 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AEEB5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25

## 3.7. Критерии оценки результатов освоения ДПП в ходе итоговой аттестации

## 3.7.1. Основные критерии оценивания при итоговой аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой итоговой аттестации - тестированием)
зачтено	<b>тестирование:</b> – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	<b>тестирование:</b> – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным; – имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и(или) с открытым ответом в рамках теста.
	<b>тестирование:</b> – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	<b>тестирование:</b> – наличествует много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Итоговый тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80% - оценка «зачтено», менее 80% - оценка «не зачтено»).

3.7.2. Критерии выполнения итоговых тестовых заданий в рамках итоговой аттестации по ДОП<sup>1</sup>:

Балл	Критерии выполнения итогового теста
10	Количество правильных ответов в тесте - 25 или 24
9	Количество правильных ответов в тесте - 22 или 23
8	Количество правильных ответов в тесте - 20 или 21
7	Количество правильных ответов в тесте - 18 или 19
6	Количество правильных ответов в тесте - 16 или 17
5	Количество правильных ответов в тесте - 14 или 15
4	Количество правильных ответов в тесте - 12 или 13
3	Количество правильных ответов в тесте - 10 или 11
2	Количество правильных ответов в тесте - 8 или 9
1	Количество правильных ответов в тесте - менее 8

Если рассчитывается итоговая оценка за курс по 100-балльной шкале, то для получения зачета необходимо набрать не менее 80 баллов.

## 3.8. Учебно-методическое обеспечение итоговой аттестации по ДПП.

Основные учебно-методические материалы по итоговой аттестации:

- теоретические материалы для изучения;
- учебно-методические материалы для выполнения задания;
- учебная литература.

## 3.9. Выдаваемый документ о квалификации.

<sup>1</sup> Включаются, если предусматривается по ДОП проведение итогового тестирования и корректируются в зависимости от количества вопросов теста.

Слушателю, успешно прошедшему все установленные учебным планом виды итоговых аттестационных испытаний, выдается документ о квалификации установленного АНО «Среда возможностей» образца – **удостоверение о повышении квалификации**.

Слушателю, не прошедшему итоговую аттестацию или получившему на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также слушателю, освоившему часть Программы и (или) отчисленному из АНО «Среда возможностей», выдается справка об обучении или о периоде обучения по установленному АНО «Среда возможностей» образцу.

#### **4. Особенности организации процедур оценивания в рамках реализации ДПП для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

4.1. Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «Среда возможностей», регламентирующими вопросы получения дополнительного профессионального образования.

4.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

4.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «Среда возможностей» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

4.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с инвалидностью обучающегося или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

4.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

4.5.1. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации.

4.5.2. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации.

4.5.3. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**АНО "СРЕДА ВОЗМОЖНОСТЕЙ"**, Вакуленко Марина Анатольевна,  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

**03.03.25** 13:52 (MSK)

Сертификат 1DF59E9AE5C9DC46EE1FB8831E142B761F898E  
Действует с 09.08.24 по 09.11.25