

**Автономная образовательная некоммерческая организация
Высшего образования
«Институт Бизнеса и Информационных Систем»
(АОНО ВО «ИБИС»)**

Факультет Бизнеса и информационных систем
Кафедра Психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-воспитательной
и Информационных работе

М.В. Доможирова

« 12 » 5 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
дисциплины
Б1.О.22 Психология общения**

Уровень образования:	<u>Высшее образование – бакалавриат</u>
Направление подготовки:	<u>37.03.01 «Психология»</u>
Направленность (профиль):	<u>Общий</u>
Форма обучения:	<u>Очная, очно-заочная</u>
Составитель:	<u>К.псих.н. Казьмина Е.Г.</u>

Воронеж 2023 г.

Разработчик рабочей программы дисциплины: К.псих.н.
Казьмина Елена Геннадьевна

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседаниях:

кафедры «Психологии», протокол №2 от «24» апреля 2023 года.

Ученого совета АОНО «Институт Бизнеса и Информационных Систем», протокол №3 от «11» мая 2023 года.

ДИСЦИПЛИНА «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся научного понимания основ психологии общения, освоение различных подходов к пониманию феноменологии и конкретных проявления общения, ознакомление с причинами затруднений и барьеров в общении, основных принципов эффективного общения, специфики профессиональных видов общения.

Задачи дисциплины:

- овладение обучающимися категориального аппарата психологи общения,
- формирование у них систематизированных знаний в этой научной области;
- формирование и развитие компетентности в области общения, осознание и преодоление барьеров в общении, предупреждение неэффективного общения в своей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся умений эффективного применения полученных знаний в различных ситуациях личной и профессиональной деятельности;
- овладение обучающимися современными технологиями личного и профессионального общения.

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

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)*
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии учитывает особенности поведения и интересы других участников</p> <p>УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в командной работе и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие</p> <p>УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.5 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.</p>	-
ОПК-5	Способен выполнять организационную и техническую работу в реализации	<p>ОПК-5.1 Организует мероприятия применяя методы решения задач профилактического, развивающего,</p>	-

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)*
	конкретных мероприятий профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера	<p>коррекционного или реабилитационного характера. ОПК-5.2 Планирует и применяет теоретические основы и принципы планирования, организации и проведения мероприятий профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера ОПК-5.3 Использует средства профилактической, развивающей, коррекционной или реабилитационной работы.</p>	
ПК-5	Способен оценить существующие методы, техники просвещения, которые способствуют вести просвещение индивидов с целью повышения психологической грамотности и совершенствования психологической культуры поведения.	<p>ПК-5.1 Анализирует теоретические основы просветительской и психолого-профилактической работы. ПК-5.2 Проводит просветительскую и психолого-профилактическую работу с целью предупреждения дезадаптации индивидов. ПК-5.3 Применяет способы просветительской или психолого-профилактической работы.</p>	03.009 Специалист по работе с семьей

* - для профессиональных компетенций

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.22 «Психология общения» реализуется в рамках обязательной части блока Б1 Дисциплины (модули) образовательной программы.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с другими частями образовательной программы (дисциплинами, модулями, практиками):

Пререквизиты дисциплины (перечень дисциплин, на результаты обучения которых опирается данная дисциплина)	Постреквизиты (перечень дисциплин, опирающихся на данную дисциплину)
Б1.О.19 Психология личности Б1.О.21 Общая психология Б1.О.28 Основы саморазвития личности Б1.В.ДВ.04.01 Психология семьи	Б1.О.29 психология деловых взаимоотношений Б1.О.33 Методы принятия управленческих решений Б1.В.04 Основы консультативной психологии ФТД.В.02 Кризисное консультирование Б2. Практики Б3 Государственная итоговая аттестация

Текущий контроль осуществляется преподавателем в соответствии с тематическим планом изучения дисциплины.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине в очной и очно-заочной формах обучения является **зачет с оценкой** в 4 семестре, проводимый в форме тестирования. Тестирование включает тестовые и практические задания.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на

контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

*Общая трудоемкость: 5 зачетных единиц – 180 часов.
Семестр изучения – 4.*

4.1. Объем и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:	72
Лекции (ЛК)	24
Практические занятия (ПЗ)	48
Лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (всего)	108
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	-
Общая трудоемкость (часы)	180
Общая трудоемкость (зачетные единицы)	5

4.2. Объем и виды учебной работы для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:	54
Лекции (ЛК)	18
Практические занятия (ПЗ)	36
Лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа	122
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	4
Общая трудоемкость (часы)	180
Общая трудоемкость (зачетные единицы)	5

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/раздела	Формируемые компетенции	Контактная работа, всего	в том числе			Самостоятельная работа	Всего часов
				ЛК	ПЗ	ЛР		
1.	Общение как процесс.	УК-3 ОПК-5 ПК-5	24	8	16	-	36	60
2.	Роль социализации в общении человека. Становление личности человека как функция общения.	УК-3 ОПК-5 ПК-5	24	8	16	-	36	60
3.	Восприятие и познание людьми друг друга.	УК-3 ОПК-5 ПК-5	24	8	16	-	36	60
			72	24	48	-	108	180
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой							-
	Итого							180

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/раздела	Формируемые компетенции	Контактная работа, всего	в том числе			Самостоятельная работа	Всего часов
				ЛК	ПЗ	ЛР		
1.	Общение как процесс.	УК-3 ОПК-5 ПК-5	18	6	12	-	40	58
2.	Роль социализации в общении человека. Становление личности человека как функция общения.	УК-3 ОПК-5 ПК-5	18	6	12	-	40	58
3.	Восприятие и познание	УК-3	18	6	12	-	42	60

№ п/п	Наименование темы/раздела	Формируемые компетенции	Контактная работа, всего	в том числе			Самостоятельная работа	Всего часов
				ЛК	ПЗ	ЛР		
	людьми друг друга.	ОПК-5 ПК-5						
			54	18	36	-	122	176
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой							4
	Итого							180

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Раздел 1. Общение как процесс (УК-3, ОПК-5,ПК-5)

Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения. (УК-3, ОПК-5,ПК-5)

Общение как общенаучная категория. Философские и социологические концепции общения. Специфика психологического подхода к общению и предмет психологии общения. Место психологии общения в структуре современной психологической науки. Коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона общения, перцептивная сторона общения.

Тема 2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия. (УК-3, ОПК-5,ПК-5)

Общение как реализация отношений. Общественные отношения и межличностные отношения. Общение и деятельность как различные и взаимосвязанные стороны образа жизни человека.

Общение как объект деятельности. Соотношение понятий коллективной деятельности, взаимодействия, общения и процессов контакта. Значение взаимодействия для выделения действий в структуре деятельности в филогенезе.

Общение как вид деятельности. Коммуникативные операции и коммуникативные действия в структуре некоммуникативной деятельности. Общение как акт

специфической деятельности. Деятельность общения и речевая деятельность, их соотношение.

Тема 3. Социально-психологические характеристики общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Содержательная ориентированность общения: предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение (аксиальное и ретиальное), лично ориентированное общение (модальное и диктальное). Соотношение этих видов общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение). Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. Понятие лидера в процессах взаимодействия (инструментальный лидер), собственно общения и контакта.

Психологическая динамика общения (психологическая задача общения). Понятия коммуникативного воздействия, информирования, убеждения, внушения, обучения. Понятие суггестии. Целенаправленное изменение в смысловом поле реципиента как основная задача общения.

Семиотическая специализация общения. Материальное и знаковое общение. Использование в качестве средства общения ситуативно осмысляемых материальных объектов, получающих дополнительную семиотическую нагрузку в акте общения. Речевое общение и проблема языкового знака.

Общение при помощи знаковых систем, психологически эквивалентных языку. Общение при помощи вторичных знаковых систем. Личностно-смысловое общение без использования одифицированных средств.

Тема 4. Психологическая структура процесса общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Мотивация общения и проблема потребности в общении.

Ориентировочное звено деятельности общения. Принципиальное различие характера ориентировки в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией. Обратная связь в

общении и проблема «самоподачи». Стереотипное и нестереотипное общение.

Фаза планирования в общении. Анализ планирования общения на примере устной публичной (ораторской) речи. Организация текста (дискурса) в общении. Фаза реализации плана. Различные уровни контроля в деятельности общения.

Тема 5. Социальные и социально-психологические функции общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Функция организации и оптимизации коллективной деятельности. Функция контакта. Функция социализации. Функция отождествления себя с группой (идентификационная). Функция противопоставления себя группе. Функция межгрупповой связи. Функция межгруппового противопоставления.

Конструктивное и деструктивное общение. Психология сознательного введения в заблуждение. Психология лжи. Понятие «психологической войны» в системе общения.

Раздел 2. Роль социализации в общении человека как функция общения (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Тема 6. Система факторов, обуславливающих общение людей. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Общение и понятие социальной роли. Социальные мотивы общения. Позиционное (ролевое) и личностное общение. Зависимость процесса общения от макрогрупповых, микрогрупповых, психологических и социальных факторов. Общение и понятие социальной роли. Виды ролей в общении.

Тема 7. Психологическая характеристика вербальных компонентов общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Ориентировка в собеседнике как фактор общения. «Социальная техника» общения, ее синхронизация. Понятие «уровня интимности». Обучение умениям ориентировки в собеседнике.

Слушание как условие эффективного взаимопонимания. Проблема адекватности сложности высказываний уровню развития личности.

Тема 8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт глаз.

Тема 9. Коммуникативная сторона общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Понятие коммуникативной задачи. Способы передачи информации в общении. Типы передаваемой информации. Закономерности информационного общения. Специфика коммуникации. Эффект избирательности. Эффект обратной связи.

Понятие коммуникативного барьера. Типология коммуникативных барьеров. Уровни движения информации. Влияние коммуникативных состояний на эффективность общения. Закономерности коммуникации.

Раздел 3. Восприятие и познание людьми друг друга (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Тема 10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения). (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Понятие межличностной интеракции. Индивидуальный стиль общения, факторы его формирования и психологическая структура. Роли, позиции и статусы общающихся, их ролевые ожидания. Понятие нормы взаимодействия. Внутригрупповые санкции и их роль в эффективности общения. Типы индивидуальных поведенческих стратегий.

Тема 11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения). (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Закономерности межличностного восприятия. Основные потребности, удовлетворяемые в общении и побуждающие к

контакту. Источники искажений в межличностном восприятии: ошибка контраста, галоэффект, эффект новизны, ошибка центральной тенденции. Каузальная атрибуция – сущность и проявление в общении.

Тема 12. Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Фазы контакта в общении и их характеристика. Основные условия эффективности общения. Условия эффективной и неэффективной коммуникации.

Установление обратной связи в общении. Понятие эмоционально-психологической дистанции в общении.

Роль позы и жестов в достижении результатов общения. Особенности социально-психологических характеристик личности человека как фактор процесса общения.

Тема 13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Бытийное и научное понимание психологических составляющих процесса общения. Роль понятийно-категориального аппарата в процессе взаимодействия специалистов определенного профиля. Преодоление психологических затруднений участников общения.

Общение в деятельности СМИ, «паблик рилейшенз», рекламе и политической психологии. Педагогическое общение и стили коммуникативной деятельности учителя. Общение в деятельности врача. Проблема общения в системе «человек – машина». Общение в компьютерных сетях. Интернет как ситуация общения. Психологические характеристики компьютерного общения. Искусство как общение.

Методы развития коммуникативных способностей. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.

Формирование навыков эффективного общения. Роль тренинга в подготовке к общению.

5.3. План проведения практических занятий по темам (разделам) изучаемой дисциплины с заданиями для обучающихся по подготовке к ним

Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как общенаучная категория.
2. Место психологии общения в структуре современной психологической науки.
3. Коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона общения, перцептивная сторона общения.

Тема 2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как реализация отношений.
2. Общение и деятельность как различные и взаимосвязанные стороны образа жизни человека.
3. Общение как объект деятельности. Общение как вид деятельности.
4. Коммуникативные операции и коммуникативные действия в структуре некоммуникативной деятельности.
5. Деятельность общения и речевая деятельность, их соотношение.

Тема 3. Социально-психологические характеристики общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение (аксиальное и ретинальное), личностно ориентированное общение (модальное и диктальное).
2. Соотношение видов общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям.
3. Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения.

4. Понятие лидера в процессах взаимодействия (инструментальный лидер), собственно общения и контакта.

5. Понятия коммуникативного воздействия, информирования, убеждения, внушения, обучения.

6. Семиотическая специализация общения. Материальное и знаковое общение.

7. Речевое общение и проблема языкового знака.

8. Общение при помощи знаковых систем, психологически эквивалентных языку.

9. Личностно-смысловое общение без использования модифицированных средств.

Тема 4. Психологическая структура процесса общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Мотивация общения и проблема потребности в общении.

2. Обратная связь в общении и проблема «самоподачи».

3. Стереотипное и нестереотипное общение.

4. Фаза планирования в общении.

5. Фаза реализации плана.

6. Различные уровни контроля в деятельности общения.

Тема 5. Социальные и социально-психологические функции общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Функция организации и оптимизации коллективной деятельности.

2. Функция контакта.

3. Функция социализации.

4. Функция отождествления себя с группой (идентификационная).

5. Функция противопоставления себя группе.

6. Функция межгрупповой связи.

7. Функция межгруппового противопоставления.

8. Конструктивное и деструктивное общение.

9. Психология лжи.

10. Понятие «психологической войны» в системе общения.

Тема 6. Система факторов, обуславливающих общение людей. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Общение и понятие социальной роли. Социальные мотивы общения.

2. Зависимость процесса общения от макрогрупповых, микрогрупповых, психологических и социальных факторов.

3. Виды ролей в общении.

Тема 7. Психологическая характеристика вербальных компонентов общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. «Социальная техника» общения, ее синхронизация.

2. Понятие «уровня интимности». Обучение умениям ориентировки в собеседнике.

3. Слушание как условие эффективного взаимопонимания.

4. Проблема адекватности сложности высказываний уровню развития личности

Тема 8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)
Вопросы для обсуждения:

1. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения.

2. Виды и функции невербальных средств общения и контакта.

3. Понятие дистанции общения.

4. Физический контакт.

5. Контакт глаз.

Тема 9. Коммуникативная сторона общения. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникативной задачи. Способы передачи информации в общении.

2. Специфика коммуникации.
3. Эффект избирательности.
4. Эффект обратной связи.
5. Понятие коммуникативного барьера. Типология коммуникативных барьеров.
6. Уровни движения информации.
7. Влияние коммуникативных состояний на эффективность общения.
8. Закономерности коммуникации.

Тема 10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения). (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие межличностной интеракции.
2. Индивидуальный стиль общения, факторы его формирования и психологическая структура.
3. Роли, позиции и статусы общающихся, их ролевые ожидания.
4. Понятие нормы взаимодействия.
5. Внутригрупповые санкции и их роль в эффективности общения.
6. Типы индивидуальных поведенческих стратегий.

Тема 11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения). (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Закономерности межличностного восприятия.
2. Основные потребности, удовлетворяемые в общении и побуждающие к контакту.
3. Источники искажений в межличностном восприятии.
4. Каузальная атрибуция – сущность и проявление в общении.

Тема 12. Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Фазы контакта в общении и их характеристика.

2. Основные условия эффективности общения. Условия эффективной и неэффективной коммуникации.

3. Установление обратной связи в общении.

4. Роль позы и жестов в достижении результатов общения.

5. Особенности социально-психологических характеристик личности человека как фактор процесса общения.

Тема 13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей. (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Вопросы для обсуждения:

1. Бытийное и научное понимание психологических составляющих процесса общения.

2. Преодоление психологических затруднений участников общения.

3. Общение в деятельности СМИ, «паблик рилейшенз», рекламе и политической психологии.

4. Проблема общения в системе «человек – машина».

5. Общение в компьютерных сетях. Интернет как ситуация общения. Психологические характеристики компьютерного общения.

6. Искусство как общение.

7. Методы развития коммуникативных способностей.

8. Активные методы повышения коммуникативной компетентности.

9. Формирование навыков эффективного общения. Роль тренинга в подготовке к общению.

1. Задачи:

1. Подчеркните то, что относится к сторонам общения: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

- взаимодействие,
- коммуникативная,
- ошибки («эффекты») в общении,
- ролевая,
- эмпатическая,
- межличностное,

- интерактивная, манипулятивное,
- речевое,
- перцептивная,
- значимая

2. *Определите, какие из приведенных ниже предложений являются правильными, а какие – неверными: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)*

Правильные	Неверные
2,3,5	1,4

1. Обмен информацией между людьми аналогичен обмену информацией между кибернетическими устройствами

2. Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда коммуникатор и реципиент обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.

3. Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры, которые связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования.

5. Основатель проксемики Э. Холл исследовал первые формы пространственной организации общения у животных.

3. *Допишите предложения: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)*

Модель

коммуникативного процесса, по Г. Лассуэллу, включает пять элементов.

1) Кто? {передает сообщение) - Коммуникатор

2) Что? (передается) - Сообщение (текст)

3) Как? (осуществляется передача) - Канал

4) Кому? (..... направлено сообщение)

- Аудитория

5) С каким эффектом? - Эффективность

4. Вычеркните то, что не относится к невербальной коммуникации: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

- речевая деятельность,
- паузы,
- пантомимика,
- высказывание,
- оптико-кинетическая знаковая система,
- мимика,
- паралингвистическая знаковая система,
- экстралингвистическая знаковая система,
- тембр голоса,
- конгруэнтность,
- интонация,
- обратная связь,
- организация пространства и времени

коммуникативного процесса,

- доверие,
- визуальный контакт.

5. Установите соответствие между областью и типом взаимодействия по Р. Бейлсу(УК-3, ОПК-5, ПК-5)

1	Б,Е,З	2	В,Д,Л	3	А,И,М	4	Г,Ж,К
---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

1	Область позитивных эмоции	А	просьба высказать мнение
		Б	снятие напряжения
		В	ориентация других
2	Область решения проблем	Г	демонстрация антагонизма
		Д	мнение
		Е	солидарность
3	Область постановки проблем	Ж	несогласие
		З	согласие
		И	просьба об указании
4	Область негативных эмоции	К	создание напряженности
		Л	предложение, указание
		М	просьба об информации

6. Подчеркните те коммуникативные барьеры, которые выделили М.С. Мириманова: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

- информационно-дефицитный барьер,
- лингвистические барьеры,
- замещающее-искажающий барьер,
- барьер логического непонимания,
- социокультурные различия,
- барьеры отношений,
- поведенческие барьеры,
- эмоциональные барьеры.

7. Определите, какие из приведенных ниже предложений являются правильными, а какие - неверными: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Правильные	Неверные
3	1,2,4,5

1. Приемы общения - это способы предка стройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения.

2. Техника общения - предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

3. Под обратной связью понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения

4. Рефлексивное слушание- умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

5. Нерефлексивное слушание - это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного.

8. Установите соответствие между определенной стороной одиночества и его видами: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

1	Б,Е	2	Д,З,И	3	А,В,Г,Ж
---	-----	---	-------	---	---------

1	Формы одиночества	А	Социальное одиночество
		Б	Эмоциональная изоляция
2	Причины личностного одиночества	В	Личностное или межличностное одиночество
		Г	Космическое одиночество
		Д	Вынужденное одиночество
3	Типы одиночества	Е	Социальная изоляция
		Ж	Культурное одиночество
		З	Истинное одиночество
		И	Патологическое одиночество

9. Подчеркните то, что относится к базовым характеристикам Интернет-коммуникации (по А.Г. Асмолову, Н.А. Цветковой, А.В. Цветкову): (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

- принципы «он-лайн» консультирования,
- отсутствие вербального компонента общения,
- «множественный монолог»,
- нарушение хронотопа,
- возможность создания «виртуальной личности»,
- при возрастании расхода когнитивных ресурсов уменьшается насыщенность общения личностным смыслом,
- Интернет-аддикция.

2. Задание к самостоятельной работе: (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

Составьте слайдовую презентацию на тему (выбрать 3-5 тем):

1. Механизмы психической защиты личности.
2. Стресс и антистрессовые методы.
3. Виды, функции и правила ролевого поведения личности.
4. Структура группы и проблема лидерства.
5. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
6. Психозитические механизмы саморегуляции в группе (общественное мнение, групповые нормы и типы установок, правила и реакции поведения, нравы и традиции).
7. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.

8. Психологические факторы профессиональной адаптации.

9. Взаимопонимание и его факторы в процессе делового общения.

10. Воздействие и манипуляция в деловом общении.

11. Техника психологической оценки делового партнера.

12. Психология карьеры.

13. Имидж делового человека.

14. Невербальное общение в сфере делового общения.

15. Конфликты и избежание и выход из них.

16. Этические принципы общения и механизмы их развития.

17. Деловой этикет.

18. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.

19. Роль национальных и культурных традиций в общении.

20. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.

21. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.

22. Искусство убеждения.

3) Практические задания:

Задание 1. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Задание 2. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты? _____

2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность? _____

3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? _____

4. Какие - труднее всего?

5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?

6. Могут ли жесты передать эмоции?

7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание 3. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К.С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай - может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Задание 4. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на

расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 5. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 6. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Задание 7. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ...

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания;

г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...

а) более выразителен;

б) менее выразителен;

в) более сложен;

г) более многозначен;

д) более индивидуален;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

а) качание головой из стороны в сторону;

б) кивок головой вверх-вниз;

в) когда морщат нос;

г) когда поднимают вверх указательный палец;

д) когда хмурят лоб;

е) когда подмигивают;

ж) когда улыбаются;

з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

а) лоб;

б) глаза;

в) губы;

г) брови;

д) нос;

е) уголки рта;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

5. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...

а) одежду;

б) походку;

в) внешность;

г) осанку;

д) манеры;

е) речь;

ж) деятельность;

з) все ответы верны;

и) все неверны.

6. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) комплексе неполноценности;

г) сосредоточенности;

д) шизоидной акцентуации;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

7. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... (УК-3, ОПК-5, ПК-5)

а) злой взгляд;

б) взгляд исподлобья;

в) низкий лоб;

г) бегающие глаза;

д) циничная ухмылка;

е) шишковатый череп;

ж) руки с наколками;

з) бритая голова;

и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

8. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...

а) будет раскачивать на ноге туфельку;

- б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов;
- в) будет посасывать дужки своих очков;
- г) обхватит себя обеими руками;
- д) будет встряхивать волосами;
- е) обхватит пальцами свой подбородок;
- ж) сядет, подобрав одну ногу под себя;
- з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

Задание 8. (УК-3, ОПК-5, ПК-5) Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив ее заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

5.4 Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа – это индивидуальная познавательная деятельность обучающегося как на аудиторных занятиях, так и во внеаудиторное время. Самостоятельная работа должна быть многогранной и иметь четко выраженную направленность на формирование конкретных компетенций.

Цель самостоятельной работы – овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом исследовательской деятельности и обеспечение формирования профессиональных компетенций, воспитание потребности в самообразовании, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы. Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, выполнение контрольных заданий и работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и других материалов, а также реальных фактов, личных наблюдений и т.д.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по заданной проблеме курса, написание реферата (доклада, эссе), исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся.
2.	Методические рекомендации по изучению дисциплины.
3.	Вопросы для письменного/устного опроса; тематика сообщений (докладов); контрольные задания (варианты); тестовые задания; темы для разработки презентаций, практические задания и пр.
4.	Вопросы к промежуточной аттестации (экзамену/зачету).

Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология общения» выдаются преподавателем.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АОНО ВО «ИБИС».

Примерная тематика сообщений (докладов)

Тематика	Формируемые компетенции
Раздел 1. Общение как процесс. Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Понятие «общение». 2. Структура общения. 3. Коммуникация как обмен информацией. 4. Коммуникативные действия. 5. Функции коммуникационного процесса. 6. Коммуникативные барьеры.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Общение как реализация отношений. 2. Общественные отношения и межличностные отношения. 3. Общение как объект деятельности. 4. Общение как вид деятельности. 5. Общение как акт специфической деятельности.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 3. Социально-психологические характеристики общения.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. 2. Понятие лидера в процессах взаимодействия и контакта. 3. Психологическая динамика общения (психологическая	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тематика	Формируемые компетенции
<p>задача общения).</p> <p>4. Семиотическая специализация общения.</p> <p>5. Материальное и знаковое общение.</p> <p>6. Речевое общение и проблема языкового знака.</p> <p>7. Общение при помощи вторичных знаковых систем.</p>	
<p>Тема 4. Психологическая структура процесса общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>1. Ориентировочное звено деятельности общения.</p> <p>2. Обратная связь в общении и проблема «самоподачи».</p> <p>3. Фаза планирования в общении.</p> <p>4. Анализ планирования общения на примере устной публичной (ораторской) речи.</p> <p>5. Организация текста (дискурса) в общении.</p> <p>6. Фаза реализации плана.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>Тема 5. Социальные и социально-психологические функции общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>1. Функция контакта.</p> <p>2. Функция социализации.</p> <p>3. Функция отождествления себя с группой</p> <p>4. Функция противопоставления себя группе.</p> <p>5. Функция межгрупповой связи.</p> <p>6. Конструктивное и деструктивное общение.</p> <p>7. Понятие «психологической войны» в системе общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>Раздел 2. Роль социализации в общении человека. Становление личности человека как функция общения.</p> <p>Тема 6. Система факторов, обуславливающих общение людей.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>1. Социальные мотивы общения.</p> <p>2. Позиционное (ролевое) и личностное общение.</p> <p>3. Зависимость процесса общения от социальных факторов.</p> <p>4. Общение и понятие социальной роли.</p> <p>5. Виды ролей в общении.</p> <p>6. Факторы, обуславливающие общение людей.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>Тема 7. Психологическая характеристика вербальных компонентов общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>
<p>1. Ориентировка в собеседнике как фактор общения.</p> <p>2. «Социальная техника» общения.</p> <p>3. Понятие «уровня интимности».</p> <p>4. Обучение умениям ориентировки в собеседнике.</p>	<p>УК-3, ОПК-5, ПК-5</p>

Тематика	Формируемые компетенции
<p>5.Слушание как условие эффективного взаимопонимания.</p> <p>6. Проблема адекватности сложности высказываний уровню развития личности.</p>	
<p>Тема 8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>1.Невербальные компоненты общения.</p> <p>2. Виды и функции невербальных средств общения и контакта.</p> <p>3.Паралингвистика.</p> <p>4. Понятие дистанции общения.</p> <p>5.Физический контакт.</p> <p>6.Контакт глаз в невербальном общении.</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>Тема 9. Коммуникативная сторона общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>1.Способы передачи информации в общении.</p> <p>2.Типы передаваемой информации.</p> <p>3.Закономерности информационного общения.</p> <p>4.Эффект избирательности и эффект обратной связи.</p> <p>5.Типология коммуникативных барьеров.</p> <p>6.Влияние коммуникативных состояний на эффективность общения.</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>Раздел 3. Восприятие и познание людьми друг друга. Тема 10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения).</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>1.Понятие межличностной интеракции.</p> <p>2.Индивидуальный стиль общения и факторы его формирования.</p> <p>3. Роли, позиции общающихся и их ролевые ожидания.</p> <p>4.Понятие нормы взаимодействия.</p> <p>5.Внутригрупповые санкции и их роль в эффективности общения.</p> <p>6.Типы индивидуальных поведенческих стратегий.</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>Тема 11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения).</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>
<p>1.Закономерности межличностного восприятия.</p> <p>2.Основные потребности, удовлетворяемые в общении.</p> <p>3. Потребности, побуждающие к контакту.</p> <p>4.Источники искажений в межличностном восприятии в процессе общения.</p> <p>5.Каузальная атрибуция – сущность и проявление в</p>	<p>УК-3, ОПК-5,ПК-5</p>

Тематика	Формируемые компетенции
общении.	
Тема 12. Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Основные условия эффективности общения. 2. Условия эффективной и неэффективной коммуникации. 3. Установление обратной связи в общении. 4. Понятие эмоционально-психологической дистанции в общении. 5. Роль позы и жестов в достижении результатов общения. 6. Особенности социально-психологических характеристик личности человека как фактор процесса общения.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей.	УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Бытийное и научное понимание психологических составляющих процесса общения. 2. Преодоление психологических затруднений участников общения. 3. Проблема общения в системе «человек – машина». 4. Искусство как общение. 5. Методы развития коммуникативных способностей. 6. Формирование навыков эффективного общения.	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Критерии и показатели оценивания результатов сообщения (доклада) для проведения текущего контроля по дисциплине

Шкала оценивания	Критерии
5 (отлично)	Обучающийся: <ul style="list-style-type: none"> - полно и логически последовательно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; - демонстрирует понимание материала, обосновывает свои суждения, делает самостоятельные выводы и умозаключения; - излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; - демонстрирует кругозор, использует материал из

Шкала оценивания	Критерии
	дополнительных источников, интернет ресурсы; - использует наглядный материал (презентация)
4 (хорошо)	По своим характеристикам сообщение (доклад) обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи, использует наглядный материал (презентация)
3 (удовлетворительно)	Обучающийся: - испытывал трудности в подборе материала, его структурировании, использовал в основном, учебную литературу и не использовал дополнительные источники информации; - не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения (доклада); - материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов; - допускает стилистические и орфоэпические ошибки; - не отвечает на вопросы; - не использует наглядный материал (презентацию)
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся: - демонстрирует незнание большей части соответствующее теме сообщения (доклада); - допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; - беспорядочно и неуверенно излагает материал. Сообщение (доклад) обучающимся не подготовлено, либо не соответствует теме.

Примерные тестовые задания для текущего контроля

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
Раздел 1. Общение как процесс. Тема 1. Предмет курса, основные понятия и определения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
1. Психология общения – это:	3	УК-3, ОПК-

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека 2) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования 3) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения 4) все ответы верны		5,ПК-5
2. Личность – это: 1) сознательный индивид; 2) любой человек; 3) человек определенного возраста; 4) человек, имеющий потребности.	1	УК-3, ОПК-5,ПК-5
3. Коммуникативная сторона общения – это: 1) обмен информацией между людьми 2) взаимодействие между людьми 3) восприятие друг друга 4) все ответы верны	1	УК-3, ОПК-5,ПК-5
4. Невербальные средства общения – это: 1) средства передачи словесной информации 2) средства передачи отношения к партнеру по общению 3) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
5. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это: 1) все ответы не верны 2) кинесические средства 3) такесические средства 4) проксемические средства	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
Тема 2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.		УК-3, ОПК-5,ПК-5
6. Средства общения, связанные с голосом– это: 1) экстралингвистика 2) просодика и кинесика 3) просодика и экстралингвистика 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5,ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
7. Мимика – это: 1) движения руками и головой 2) движение мышц лица 3) эмоциональное состояние человека 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
8. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией? 1) такесические 2) кинесические 3) проксемические 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
9. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами: 1) 0-45 см. 2) 45-120 см. 3) 120-400 см. 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
10. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами: 1) 400-750 см. 2) 120-400 см. 3) 45-120 см. 4) все ответы верны	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 3. Социально-психологические характеристики общения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга? 1) независимая позиция 2) дружеская беседа 3) оборонительный 4) все ответы не верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
12. Что относится к кинесическим средствам общения? 1) высота голоса, скорость речи, тембр голоса 2) мимика, взгляд, жесты 3) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
13. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это:	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) характер 2) темперамент 3) черты характера 4) все ответы верны		
14. Укажите тип ВНД, соответствующий холерику: 1) сильный – неуравновешенный – подвижный 2) сильный – уравновешенный – подвижный 3) сильный – уравновешенный – инертный 4) все ответы не верны	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
15. Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику: 1) слабый – уравновешенный – подвижный 2) сильный – уравновешенный – подвижный 3) слабый – неуравновешенный – инертный 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 4. Психологическая структура процесса общения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
16. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией: 1) сотрудничество 2) общение 3) обмен мнениями 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
17. В каком общении на первом месте стоят вопросы дела? 1) светском 2) духовном 3) деловом 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
18. Интерактивная сторона общения – это: 1) взаимодействие между людьми 2) восприятие друг друга 3) обмен информацией между людьми 4) все ответы верны	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
19. Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это: 1) все ответы не верны 2) просодика 3) проксемика	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
4) экстралингвистика		
20. Вербальные средства общения - это? 1) средства передачи отношения к партнеру по общению 2) средства передачи словесной информации 3) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
21. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это: 1) проксеимические средства 2) кинесические средства 3) такесические средства 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 5. Социальные и социально-психологические функции общения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
22. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла? 1) дружеская беседа 2) оборонительный 3) независимая позиция 4) все ответы верны	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
23. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами: 1) 0-45 см. 2) 45-120 см. 3) 120-400 см. 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
24. Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами: 1) 45-120 см. 2) 120-400 см. 3) 400-750 см. 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
25. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием? 1) кинесические 2) проксеимические 3) такесические 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
26. Жесты – это:	2	УК-3, ОПК-

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) положение человеческого тела 2) разнообразные движения руками и головой 3) эмоциональное состояние человека 4) все ответы верны		5,ПК-5
27. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали? 1) оборонительный 2) независимая позиция 3) дружеская беседа 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
28. Что относится к такесическим средствам общения? 1) поза, походка, жесты 2) мимика, взгляд, жесты 3) рукопожатие, похлопывание 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5,ПК-5
29. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику: 1) сильный – уравновешенный – подвижный 2) сильный – неуравновешенный – подвижный 3) сильный – уравновешенный – инертный 4) все ответы верны	1	УК-3, ОПК-5,ПК-5
30. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику: 1) сильный – неуравновешенный – подвижный 2) сильный – уравновешенный – инертный 3) слабый – уравновешенный – инертный 4) все ответы верны	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
Раздел 2, Роль социализации в общении человека. Становление личности человека как функция общения. Тема 6. Система факторов, обуславливающих общение людей		УК-3, ОПК-5,ПК-5
31. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это: 1) неформальное общение 2) деловое общение 3) конфиденциальное общение 4) нет правильного ответа	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
32. Процесс, в ходе которого два или более	2	УК-3, ОПК-

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
<p>человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:</p> <p>1) восприятие 2) Коммуникация 3) взаимодействие 4) эмпатия</p>		5,ПК-5
<p>33. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:</p> <p>1) общение 2) восприятие 3) взаимодействие 4) идентификация</p>	1	УК-3, ОПК-5,ПК-5
<p>34. К видам компетентности не относят:</p> <p>1) менеджерскую 2) Коммуникативную 3) профессиональную 4) Квалификационную</p>	2	УК-3, ОПК-5,ПК-5
Тема 7. Психологическая характеристика вербальных компонентов общения.		УК-3, ОПК-5,ПК-5
<p>35. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:</p> <p>1) интимная 2) социальная 3) личная 4) публичная</p>	3	УК-3, ОПК-5,ПК-5
<p>36. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:</p> <p>1) публичная 2) социальная 3) интимная 4) личная</p>	3	УК-3, ОПК-5,ПК-5
<p>37. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:</p> <p>1) интимная 2) личная 3) социальная 4) Публичная</p>	4	УК-3, ОПК-5,ПК-5
<p>38. Формальному общению соответствует дистанция:</p>	4	УК-3, ОПК-5,ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) более 3,6 м 2) 0...0,5 м 3) 0,51...1,2 м 4) 1,21...3,6 м +		
Тема 8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
39. К невербальным средствам коммуникации не относят: 1) нерефлексивное слушание 2) взгляд 3) тактильный контакт 4) рефлексивное слушание	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
40. Виды коммуникации: 1) первичные и вторичные 2) главные и второстепенные 3) вербальные и речевые 4) вербальные и невербальные	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
41 контакт – это: 1) жест 2) походка 3) мимика 4) все ответы правильные	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
42. К эффективным приемам слушания не относят: 1) нерефлексивное слушание 2) активная поза слушающего 3) умение задавать уточняющие вопросы 4) активное слушание	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 9. Коммуникативная сторона общения.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
43. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация: 1) без обратной связи 2) с истинной обратной связью 3) с неистинной обратной связью 4) с истинной и неистинной обратной связью	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
44. Неформальному общению соответствует дистанция: 1) 0...0,5 м 2) 0,51...1,2 м 3) более 3,6 м	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
4) 1,21...3,6 м		
<p>45. Характеристика делового общения:</p> <p>1) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта</p> <p>2) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела</p> <p>3) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество</p> <p>4) все ответы правильные</p>	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>Раздел 3. Восприятие и познание людьми друг друга. Тема 10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения).</p>		УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>46. Обратная связь:</p> <p>1) препятствует коммуникативному процессу</p> <p>2) способствует коммуникативному процессу</p> <p>3) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу</p> <p>4) все ответы правильные</p>	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>47. Вербальные коммуникации – это:</p> <p>1) язык телодвижений и параметры речи</p> <p>2) устные и письменные</p> <p>3) знаковые и тактильные</p> <p>4) нет правильного ответа</p>	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>48. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:</p> <p>1) отдавайте предпочтение длинным предложениям</p> <p>2) никаких скороговорок</p> <p>3) держите паузу</p> <p>4) берите в руки что поярче и расставляйте акценты</p>	1	УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>49. Что не относят к правилам эффективного слушания?</p> <p>1) перестаньте говорить</p> <p>2) будьте терпеливы</p> <p>3) задавайте вопросы</p> <p>4) планируйте беседу</p>	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>Тема 11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения).</p>		УК-3, ОПК-5, ПК-5
<p>50. Как быть внимательным во время беседы?</p> <p>1) не доминируйте во время беседы</p>	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
2) не давайте волю эмоциям 3) смотрите на собеседника 4) не принимайте позы обороны		
51. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь: 1) слишком быстрая 2) слишком громкая 3) слишком медленная 4) неразборчивая	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
52. Речь состоящая из длинных фраз: 1) показывает эрудицию говорящего 2) плохо воспринимается по смыслу 3) свидетельствует о гибкости ума 4) свидетельствует о неуверенности говорящего	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
Тема 12. Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
53. Неразборчивая речь: 1) снижает интерес у собеседника + 2) плохо воспринимается по смыслу 3) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум 4) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение		УК-3, ОПК-5, ПК-5
54. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это: 1) мимика 2) Жесты 3) позы 4) жесты и позы	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
55. Жесты открытости: 1) пиджак расстегнут 2) ладони рук прижаты к груди 3) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх 4) все ответы правильные	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
56. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной: 1) самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности 2) крайне отрицательное отношение к	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
собеседнику 3) высокая степень заинтересованности в предмете разговора 4) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность		
Тема 13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей.		УК-3, ОПК-5, ПК-5
57. Основные механизмы познания другого человека: 1) эмпатия 2) все ответы верны 3) рефлексия 4) идентификация	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5
58. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением. 1) личностным 2) деловым 3) ролевым 4) все ответы верны	3	УК-3, ОПК-5, ПК-5
59. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. 1) примитивное 2) закрытое 3) ролевое 4) открытое	4	УК-3, ОПК-5, ПК-5
60. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение. 1) деловое 2) манипулятивное 3) светское 4) формально-ролевое	2	УК-3, ОПК-5, ПК-5

Показатели оценивания результатов тестирования для проведения текущего контроля по дисциплине

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100	5 - отлично
71-84	4 - хорошо
50-70	3 - удовлетворительно
0-49	2 - неудовлетворительно

Примерные вопросы и практические задания для подготовки к промежуточной аттестации (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

Вопросы для проверки уровня обученности «знать» (УК-3; ОПК-5; ПК-5):

1. Проблемы общения в психологии. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
2. Общение: наука и искусство. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
3. Моральные нормы и нравственность в общении. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
4. Роль общения в психологическом развитии личности человека. (ОК-6)
5. Роль и механизмы невербального общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
6. Общение как коммуникация. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
7. Барьеры в общении и способы их преодоления. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
8. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
9. Искусство управлять общением. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
10. Психология успешного общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
11. Психологическая защита в общении. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
12. Манипуляции в общении. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

13. Общение в системе межличностных и общественных отношений. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

14. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

15. Функции общения. Структура общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

16. Постановка проблемы общения в античности, средневековье, в эпоху Возрождения, в Новое время, в эпоху Просвещения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

17. Создание категориально - теоретических предпосылок для исследования общения в немецкой классической философии. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

18. Проблема общения в концепции Л. Фейербаха и в марксизме. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

19. Романтическая концепция общения и развитие герменевтики. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

20. Экзистенциальная традиция в рассмотрении общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

21. Западная традиция XX в. изучения общения: Г. Салливан, Т. Парсонс. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

22. Западная традиция XX в. изучения общения: этологические исследования ("социобиология", "зоосемиотика"), К. Черри, символический интеракционизм. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

23. Первые отечественные разработки по проблеме общения в 20-е годы XX в. (М.М. Бахтин). (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

24. Анализ и экспериментальные исследования общения в коллективной рефлексологии В.М. Бехтерева. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

25. Трехкомпонентная структура в "психологии отношений личности" В.Н. Мясищева. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

26. Онтопсихологический подход к общению Б.Г. Ананьева. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

27. Анализ общения в контексте культурно-исторического подхода Л.С. Выготского. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

28. Концепция сценического общения К.С. Станиславского. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
29. Общение как коммуникативный процесс. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
30. Виды коммуникаций. Понятие коммуникативной ситуации. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
31. Трудности и барьеры коммуникации. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
32. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
33. Невербальная коммуникация, ее виды. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
34. Проблема эффективности публичного выступления. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
35. Массовая коммуникация, ее специфика. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
36. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
37. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
38. Общение как взаимопонимание людьми друг друга. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
39. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
40. Основные направления исследования социальной перцепции. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
41. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
42. Типичные трудности и техника межличностного общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
43. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
44. Межличностная аттракция. Ее виды. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

45. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
46. Познание в процессе межличностного общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
47. Идентификация. Ее роль в процессе общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
48. Эмпатия. Рефлексия. Их роль в процессе общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
49. Конкретные способы и механизмы воздействия. Заражение как способ группового воздействия. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
50. Внушение или суггестия как целенаправленное воздействие. Феномен контр-суггестии. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
51. Убеждение. Подражание. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
52. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
53. Деловое общение и его специфика. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
54. Стадии организации и ведения деловых переговоров. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
55. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
56. Специфика общения при телефонном консультировании (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
57. Основные результаты изучения общения человека и компьютера. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
58. Характеристика Интернет - общения. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
59. Возможности и проблемы оказания психологической помощи в Интернете. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)
60. Вклад личностных особенностей партнеров по общению в затруднения в общении. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

**Практические задания для проверки уровня обученности
«уметь» и «владеть» (УК-3; ОПК-5; ПК-5):**

Задача 1(УК-3; ОПК-5; ПК-5)

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив ее заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задача 2. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задача 3. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задача 4. (УК-3; ОПК-5; ПК-5)

Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Психология делового общения (для бакалавров). Учебник : учебник / Н.В. Бордовская и др. — Москва : КноРус, 2020. — 291 с. — ISBN 978-5-406-06502-0. Доступно в ЭБС URL: <https://znanium.com>
2. Психология делового общения. Практикум (для бакалавров). Учебное пособие : учебное пособие / Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева и др. — Москва : КноРус, 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-406-06571-6. Доступно в ЭБС URL <https://znanium.com>
3. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2019. — 472 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06083-4. — URL: <https://znanium.com>

б) дополнительная литература:

1. Психология : учебник / Р.С. Немов. — Москва : КноРус, 2018. — 718 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-

06047-6. Доступно в

ЭБС URL: <https://znanium.com>

2. Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации : учебник / Чернышова Л.И., Новиков А.В., Киселева Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 280 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07063-5. — URL: <https://znanium.com>

Электронные ресурсы:

- Федерация Психологов Образования России. Профессиональное сообщество психологов России. Цифровая платформа психолого-педагогических программ

<https://www.rospsey.ru>;

- Российское психологическое общество (РПО). Официальный сайт профессиональной корпорации психологов России. Входит в состав IUPsyS – Международный союз психологической науки при ЮНЕСКО и Европейской федерации психологических ассоциаций (EFPA).

<http://psyurus.ru>;

- Профессиональные психологические тесты. Тесты, Онлайн-тесты Микроблоги, Цитаты-тест

<https://vsetesti.ru/>:

- Портал Академической психологии. Академическая, прикладная, клиническая психология. База последних исследований в России

<http://www.portal-psychology.ru>;

- Психологический институт РАО. Ведущий Психологический институт Российской академии образования и третье в мире научно-исследовательское психологическое учреждение

<https://www.pirao.ru>:

- Психологическое сообщество. Сайт профессиональных психологов практиков. Лекции, тренинги, статьи

<https://www.b17.ru/>

- **eLibrary** – Научная электронная библиотека, база РИНЦ;

<https://elibrary.ru/> – *открытый доступ с расширенными правами при регистрации в качестве читателя и автора.*

9. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

<p>Учебная аудитория № 407</p> <ul style="list-style-type: none">-учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа;-учебная аудитория для проведения занятий семинарского тип и практических занятий;-учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций;-учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none">- комплект учебной мебели для обучающихся;- рабочее место преподавателя;- доска меловая;- стационарное видеопроекционное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения(проектор, персональный компьютер, колонки, Web-камера). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none">1) иностранного производства:<ul style="list-style-type: none">- MS Windows 10;- Microsoft Office Standard 2007.2) отечественного производства:<ul style="list-style-type: none">- Kaspersky EndPoint Security для Windows. <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 407 (4 этаж № 74)</p>
<p>Учебная аудитория № 409</p> <ul style="list-style-type: none">-учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа;	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса,</p>

<p>-учебная аудитория для проведения занятий семинарского тип и практических занятий;</p> <p>-учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций;</p> <p>-учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект учебной мебели для обучающихся; - рабочее место преподавателя; - доска меловая; - стационарное видеопроекционное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения(проектор, персональный компьютер, колонки, Web-камера). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 10; - Microsoft Office Standard 2007. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows. <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	<p>д.67 Кабинет № 409 (4 этаж № 72)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 102</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - читальный зал библиотеки - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8 Кабинет № 102 (1 этаж № 84)</p>

<p>- учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы. Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -автоматизированное рабочее место обучающегося; - ноутбуки; - телевизор; - столы для чтения; - стулья; - шкафы для документов; - стол офисный; - стеллажи для книг; - стойка выдачи литературы; - тумба напольная; - информационная стойка. <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 7 pro; - Microsoft Office Standard 2007; - MS Access 2016. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows; <p>Свободно распространяемое программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7-Zip; - Интернет цензор. <p>Российская информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации</p>	
<p>Учебная аудитория № 314</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8</p>

- учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);
- учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы;
- компьютерный класс.

Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:

- автоматизированное рабочее место обучающегося;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- доска двусторонняя (маркерно-меловая);
- наушники;
- принтер;
- телевизор.

Лицензионное программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- MS Windows 8.1 Корпоративная;
- Microsoft Office Standard 2007;
- iSpring suite 8;
- MS Visio;
- MS Access 2016;
- MS Project;
- Microsoft SQL Server 2014;
- Visual Studio 2017.

2) отечественного производства:

- Kaspersky EndPoint Security для Windows;
- 1С: Предприятия 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.

Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:

- PascalABC.NET;
- FreePascal IDE;
- Eclipse;
- IntelliJ IDEA;
- GIMP;
- Blender;

Кабинет № 314
(3 этаж № 48)

<ul style="list-style-type: none"> - Firefox; - Vuze; - FileZilla; - Denver, Maxima + WxMaxima; - iTest; - Inkscape; - QCad. <p>Информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 318</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное рабочее место обучающегося; - автоматизированное рабочее место преподавателя; - доска двусторонняя (маркерно-меловая). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 7; - Microsoft Office Standard 2007; - MS Visio 2007; - MS Project 2010; - Microsoft SQL Server 2012; - Microsoft Visual Studio. 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8 Кабинет № 318 (3 этаж № 50)</p>

<p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows; - Автоматизированная банковская система «Управление кредитной организацией» для ВУЗов. <p>Свободно распространяемое программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PascalABC.NET; - FreePascal IDE; - GIMP; - Blender; - Firefox; - Vuze; - FileZilla; - Denver; - Maxima + WxMaxima; - iTest; - Inkscape; - QCad; <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - программа Фоторобот. <p>Российская информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 313</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. 	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 313 (3 этаж № 62)</p>

Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:

- автоматизированное рабочее место обучающегося;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- доска маркерная;
- стационарное видеопроекторное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения (экран, проектор, колонки).

Лицензионное программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- MS Windows 10;
- Microsoft Office Standard 2007;
- MS Visio;
- MS Access 2016;
- MS Project;
- Microsoft SQL Server 2019;
- Visual Studio 2010;

2) отечественного производства:

- Kaspersky EndPoint Security для Windows.

Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:

- PascalABC.NET;
- FreePascal IDE;
- Eclipse;
- IntelliJ IDEA;
- GIMP;
- Blender;
- Firefox;
- Vuze;
- FileZilla;
- Denver;
- Maxima + WxMaxima, iTest;
- Inkscape;
- QCad.

Российская информационная справочная

<p>правовая система «Консультант Плюс». Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 314</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -автоматизированное рабочее место обучающегося; - автоматизированное рабочее место преподавателя; - доска маркерная; - телевизор. <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Windows 7 Professional; - Microsoft Office Standard 2010. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows; - 1С: Предприятия 8. <p>Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PascalABC.NET; - FreePascal IDE; - Eclipse, IntelliJ IDEA; - GIMP; - Blender; - Firefox; 	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 314 (3 этаж № 61)</p>

- Vuze;
- FileZilla;
- Denver;
- Maxima + WxMaxima;
- iTest;
- Inkscape;
- QCad.

Информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».

Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.