

год начала подготовки 2021

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 023E519200DAAC0FAC4E8826E4F1A085BE

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», АН

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2022

АНО ВО «Российский новый университет»

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет»
(Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»)**

кафедра гуманитарных дисциплин и сферы обслуживания

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

Психология общения

(наименование учебной дисциплины (модуля))

09.03.03 Прикладная информатика

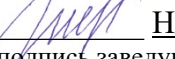
(код и направление подготовки/специальности)

Прикладная информатика в экономике

Направленность (профиль)

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «12» января 2021, протокол № 5.

Заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин и сферы обслуживания
(название кафедры)

к.п.н., доц.  Н.А.Гнездилова
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы, подпись заведующего кафедрой)

Елец
2021 год

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Прикладная информатика в экономике» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19.09.2017 N 922 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам установления и развития межличностных контактов в современных условиях, о специфике общения в сравнении с другими формами взаимодействия между людьми, в том числе с людьми с ограниченными возможностями здоровья; сформировать у них целостные представления о психологических «барьерах» общения и технологиях их преодоления, универсальных этических нормах и принципах толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей; профессиональные умения и навыки использования технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности в различных жизненных ситуациях.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по концептуальному, функциональному и логическому проектированию систем среднего и крупного масштаба, планированию разработки или восстановления требований к системе, анализу проблемной ситуации заинтересованных лиц, разработке бизнес-требований заинтересованных лиц, постановки целей создания системы, разработки концепции системы и технического задания на систему, организации оценки соответствия требованиям существующих систем и их аналогов, представлению концепции, технического задания на систему и изменений в них заинтересованным лицам, организации согласования требований к системе, разработке шаблонов документов требований, постановке задачи на разработку требований к подсистемам и контроль их качества, сопровождению приемочных испытаний и ввода в эксплуатацию системы, обработке запросов на изменение требований к системе, определенных профессиональным стандартом «Системный аналитик», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.10.2014 N 809н (Регистрационный номер №34882).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Учебная дисциплина Психология общения относится к обязательной части учебного плана и изучается на 2 курсе очной формы обучения и на 4 курсе заочной формы обучения.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Изучению данной учебной дисциплины предшествует освоение следующих учебных дисциплин: Иностранный язык, Русский язык и культура речи, Деловой иностранный язык и др. Параллельно с учебной дисциплиной «Психология общения» студентами очной формы обучения изучаются дисциплины: Философия и др.

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

Результаты освоения дисциплины «Психология общения» являются базой для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий с применением активных методов обучения, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей

профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

- *Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)*

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	<u>Знать:</u>	
	- содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-31
	- структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-32
	- основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-33
	- универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-34
	- методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-35
	- технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-36
	<u>Уметь:</u>	
	- раскрывать содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-У1
	- раскрывать структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-У2
	- раскрывать основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-У3
	- раскрывать универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-У4
	- использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У5
	- использовать технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-У6
	<u>Владеть:</u>	
	- методами раскрытия содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-В1
	- методами раскрытия структуры общения и общей ее характеристики	УК-3-В2
	- методами раскрытия основных видов общения в социальном взаимодействии	УК-3-В3
	- методами раскрытия универсальных этических норм и психологических принципов общения и социального взаимодействия	УК-3-В4
	- навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-В5
- навыками использования технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-В6	

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часа).

№	Форма обучения	Семестр/ сессия, курс	Общая трудоемкость		в том числе контактная работа с преподавателем					СР	Контроль
			в з.е.	в часах	Всего	Л	Сем	КоР	зачет		
1.	Заочная	1 сессия, 4 курс	1	36	4	4				32	
		2 сессия, 4 курс	2	72	6		4	1,7	0,3	62,3	3,7
		Итого	3	108	10	4	4	1,7	0,3	94,3	3,7
2.	Очная	4 семестр, 2 курс	3	108	54	28	24	1,7	0,3	54	
		Итого	3	108	54	28	24	1,7	0,3	54	

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					СР	Конт роль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	Сем	КоР	зачет			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	12	2	2				10		УК-3-31 УК-3-32 УК-3-У1 УК-3-У2 УК-3-В1 УК-3-В2
2	Основные виды и типы общения	12	1	1				11		УК-3-33 УК-3-У3 УК-3-В3
3	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	12	1	1				11		УК-3-34 УК-3-У4 УК-3-В4
	Итого за 2 сессию 2-го курса	36	4	4				32		
4	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	32	2		2			30		УК-3-35 УК-3-У5 УК-3-В5
5	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	34,3	2		2			32,3		УК-3-36 УК-3-У6 УК-3-В6
	Промежуточная аттестация (зачет)	5,7	2			1,7	0,3		3,7	
	Итого за 2 сессию 3-го курса	72	6		4	1,7	0,3	62,3	3,7	
	ИТОГО	108	10	4	4	1,7	0,3	94,3	3,7	

очная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					СР	Конт роль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	Сем	КоР	зачет			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	18	8	4	4			10		УК-3-31 УК-3-32 УК-3-У1 УК-3-У2 УК-3-В1 УК-3-В2

2	Основные виды и типы общения	18	8	4	4			10		УК-3-33 УК-3-У3 УК-3-В3
3	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	18	8	4	4			10		УК-3-34 УК-3-У4 УК-3-В4
4	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	22	12	8	4			10		УК-3-35 УК-3-У5 УК-3-В5
5	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	30	16	8	8			14		УК-3-36 УК-3-У6 УК-3-В6
	Промежуточная аттестация (зачет)	2	2			1,7	0,3			
	ИТОГО	108	54	28	24	1,7	0,3	54		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

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

Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. Роль общения в психическом развитии человека. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. Функции общения и факторы, детерминирующие его. Средства и этапы общения. Структура общения. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

ТЕМА 2. Основные виды и типы общения.

Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. Типы межличностного общения. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Деловое общение: структура, функции и виды. Формы делового общения. Межличностное общение в семейных отношениях.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

ТЕМА 3. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. Виды этики и их характеристика. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. Профессиональная этика и ее виды. Основные понятия производственной этики. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества. Виды толерантности. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.). Толерантность в условиях инклюзии. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

ТЕМА 4. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Основные методы получения информации в психологии общения. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. Методики диагностики коммуникативной компетентности. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика. Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации. Психодиагностика и ее значение для психологии общения. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

ТЕМА 5. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техника эффективной похвалы. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). Психологические приемы влияния на партнера в общении. Репрезентативные системы и их учет в общении. Учет эго-состояний личности в общении. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

Планы семинарских занятий для заочной формы обучения

Тема 4. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Продолжительность занятия - 2 ч.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5.

Подготовка презентаций (по выбору студента):

- 1) Основные методы получения информации в психологии общения.
- 2) Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности.
- 3) Методики диагностики коммуникативной компетентности.
- 4) Проблемы исследования невербального канала общения.
- 5) Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика.
- 6) Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации.
- 7) Психодиагностика и ее значение для психологии общения.
- 8) Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

Тема 5. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Продолжительность занятия - 2 ч.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 6.

Подготовка презентации (по выбору студента):

- 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
 - 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.
 - 3) Классификация техник активного слушания: вербализации.
 - 4) Техника эффективной похвалы.
 - 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
- Блиц-опрос:
- 1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.
 - 2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
 - 3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
 - 4) В чем смысл репрезентативных систем?
 - 5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
 - 6) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
 - 7) Репрезентативные системы и их учет в общении.
 - 8) Учет эго-состояний личности в общении.
 - 9) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Планы семинарских занятий для очной формы обучения

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

Продолжительность занятия - 4 ч.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 1. Задание 1.1.1. Проверка анализа литературных источников:

- 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках.
- 2) Роль общения в онтогенезе человека.
- 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии.
- 4) Основные теории интеракции.
- 5) Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.
- 6) Структура общения и характеристика каждой из сторон (коммуникативная, перцептивная, интерактивная).
- 7) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам.

Задание 1.1.2. Блиц-опрос:

- 1) Что такое «альтернативная коммуникация»?
- 2) Раскройте характеристику видов альтернативной коммуникации.
- 3) Что такое коммуникативная компетентность личности?
- 4) Какие вы знаете функции общения и факторы, детерминирующие его.
- 5) Назовите стили, уровни и стратегии общения.
- 6) Назовите средства и этапы общения.

Тема 2. Основные виды и типы общения.

Продолжительность занятия - 4 ч.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 2. Задание 1.3.1. Проверка анализа литературных источников:

- 1) Виды общения и их характеристика.
- 2) Классификации видов общения и критерии их разделения.
- 3) Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
- 4) Педагогическое общение и его характеристика.

- 5) Семейное общение и его характеристика.
- 6) Межличностное общение и его виды.
- 7) Назовите основные барьеры и помехи в деловом общении.
- 8) Назовите основные барьеры и помехи в педагогическом общении.
- 9) Назовите основные барьеры и помехи в семейном общении.

Тема 3. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Продолжительность занятия - 4 ч.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 3. Задание 1.4.1. Проверка анализа литературных источников:

- 1) Когда и почему возник этикет в обществе?
- 2) Какие функции выполняет этикет?
- 3) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
- 4) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
- 5) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении?
- 6) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении?
- 7) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении?
- 8) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
- 9) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
- 10) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
- 11) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

Тема 4. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Продолжительность занятия - 4 ч.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5.

Подготовка презентаций (по выбору студента):

- 1) Основные методы получения информации в психологии общения.
- 2) Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности.
- 3) Методики диагностики коммуникативной компетентности.
- 4) Проблемы исследования невербального канала общения.
- 5) Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика.
- 6) Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации.
- 7) Психодиагностика и ее значение для психологии общения.
- 8) Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

Тема 5. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Продолжительность занятия - 8 ч.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 6.

Подготовка презентации (по выбору студента):

1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.

3) Классификация техник активного слушания: вербализации.

4) Техника эффективной похвалы.

5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».

Блиц-опрос:

1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.

2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?

3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?

4) В чем смысл репрезентативных систем?

5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.

6) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.

7) Репрезентативные системы и их учет в общении.

8) Учет эго-состояний личности в общении.

9) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

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

6.1 Задания, направленные на формирование знаний

6.1.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

Аффилиация - потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

Вежливость - это обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

Взаимодействие - это действия индивидов, направленных друг к другу.

Внушаемость - это склонность субъекта к некритической (непроизвольной) податливости воздействиям других людей, их советам, указаниям, даже если они противоречат его собственным убеждениям и интересам. Это безотчетное изменение своего поведения под влиянием внушения. Внушаемые субъекты легко заражаются настроениями, взглядами и привычками других людей. Они часто склонны к подражанию. Внушаемость зависит как от устойчивых свойств человека - высокого нейротизма, слабости нервной системы, - так и от ситуативных его состояний - тревоги, неуверенности в себе или же эмоционального возбуждения.

Диалогическое общение - равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Идентификация (или отождествление) - это установление сходства одного человека с другим.

Идентификация (от лат. identificatio - отождествляю) состоит в воображаемой подстановке себя на место партнера по общению, воображаемом взятии на себя роли, которую выполняет этот партнер, мысленном построении своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкании к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Воображение себя на месте другого может не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание.

Имидж – воспринимаемый и передаваемый образ человека.

Коммуникация - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Коммуникативные барьеры - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность (компетентности в общении), т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Коммуникативная компетентность включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения.

Коммуникативная культура - это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении.

Коммуникативная толерантность - это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Конформность - это склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты. Или, проще говоря, - это свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что то под влиянием группового мнения. Конформность называют также внутригрупповой суггестией или внушаемостью. Правда, некоторые авторы, например А. Е. Личко и соавт., не отождествляют внушаемость и конформность, отмечая отсутствие зависимости между ними и различие механизмов их проявления. Понятие конформности часто отождествляется с конформизмом, что, с моей точки зрения, создает путаницу в понимании того и другого.

Конформизм определяется как «изменение поведения или убеждения... в результате реального или воображаемого давления группы». Иначе говоря, если конформность является свойством (качеством) человека, то конформизм - это поведение, которое может быть вызвано конформностью, а может быть и не связано с ней. Нейл с соавторами выделили две формы конформизма - уступчивость и одобрение.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

Межличностные отношения - это отношения, складывающиеся между отдельными людьми.

Мораль (от лат. *moralis* - нравственный) - это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни - семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Нонконформизм - опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы, хотя на самом деле и здесь точка зрения большинства является основой для поведения человека.

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Общение - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия

общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация. По мнению Аристотеля, способность вступать в общение отличает человека от "недоразвитых в нравственном смысле существ" и от "сверхчеловека". Поэтому "тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством".

Общение вербальное происходит посредством речи, невербальное - с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Общение непосредственное (прямое) - это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Общение опосредованное (косвенное) осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение - это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других.

Педагогическое общение - это профессиональное общение учителя с учащимися, а также с их родителями, имеющее определенные педагогические, в том числе и воспитательные, цели. С помощью педагогического общения не только передаются знания и умения, но и изменяются свойства личности учащихся, устанавливается взаимопонимание, меняются мнения и установки.

Переговоры - способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. П. ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил и предполагают, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов П. является получение и обмен информацией с целью достижения согласия.

Репрезентативная система – предпочитаемый способ обработки информации.

Речь - это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Рефлексия - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе - как перцептивный механизм осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Социальное влияние - форма межличностного взаимодействия, в результате которого повторный ответ человека на проблему более сближается с ответом другого человека, чем с собственным первоначальным ответом.

Спор - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

Спор – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины

Суггестия (внушаемость) - непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он и сам не замечает, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой.

Толерантность (лат. *tolerantia* - терпимость) - это терпимость, снисходительность к кому - или чему либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и

ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Тренинг - область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

Умение - освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.

Уступчивость (внешний, показной конформизм), по Нейлу с соавторами, проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания (например, голосование за резолюцию собрания, с которой человек не согласен). Если уступчивость представляет собой ответ на приказ, то ее называют подчинением.

Эмпатия - особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека.

Этика (от греч. *ethos* - обычай, нрав) - учение о морали, нравственности. Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Этикет (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Этикет – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Эффект категоризации состоит в том, что человеку приписываются те или иные характеристики в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен. Например, в одном исследовании профессиональные психотерапевты смотрели снятое интервью с человеком, который в одном случае был представлен как пациент психиатрической клиники, а в другом случае - как поступающий туда на работу. В первом случае психотерапевты находили в его ответах массу признаков ненормальности и плохой адаптации. Во втором же случае психотерапевты решили, что он абсолютно нормален и хорошо адаптируется.

Эффект ореола проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Например, ученики, увидев на пиджаке учителя физической культуры значок мастера спорта, сделают заключение, что он обладает высоким мастерством и как педагог. В данном случае ореол спортсмена влияет на восприятие учителя физкультуры как профессионала педагога. Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях: 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается; 2) когда черты связаны с нравственностью; 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

Эффект первичности и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления учителя перед учащимися. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. Стереотипы - это упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

Стереотипизация - это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями.

6.1.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний:

№	Задания	Код результата обучения
1	Задание 1.1.1. Анализ литературных источников 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках. 2) Роль общения в онтогенезе человека 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии 4) Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении. 5) Концепции личности и их учет в общении. 6) Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении 7) Вербальный и невербальный каналы общения 8) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам 9) Теории и ошибки каузальной атрибуции 10) Каковы функции восприятия в процессе общения? 11) Охарактеризуйте невербальные средства общения. 12) Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их 13) Какие существуют барьеры понимания в общении 14) Какова роль обратных связей в передаче информации?	УК-3-31
2		УК-3-31
3	Задание 1.2.1. Блиц-опрос 1) Перечислите основные стороны общения 2) В чем заключается их взаимосвязь. 3) В чем специфика коммуникативной стороны общения? 4) Что такое коммуникативные барьеры в общении? 5) В чем специфика интерактивной стороны общения? 6) В чем специфика перцептивной стороны общения? 7) Перечислите основные теории интеракции. 8) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете 9) Назовите теории позитивного межличностного взаимодействия	УК-3-32
4		УК-3-32
5	Задание 1.3.1. Анализ литературных источников 1) Виды общения и их характеристика. 2) Классификации видов общения и критерии их разделения. 3) Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику. 4) Педагогическое общение и его характеристика. 5) Семейное общение и его характеристика. 6) Межличностное общение и его виды. 7) Назовите основные барьеры и помехи в деловом общении. 8) Назовите основные барьеры и помехи в педагогическом общении. 9) Назовите основные барьеры и помехи в семейном общении.	УК-3-33
6		УК-3-33
7	Задание 1.4.1. Анализ литературных источников 1) Когда и почему возник этикет в обществе? 2) Какие функции выполняет этикет? 3) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". 4) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества? 5) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении? 6) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении? 7) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении? 8) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным). 9) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем). 10) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами). 11) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?	УК-3-34
8		УК-3-34
9	Задание 1.5.1. Анализ литературных источников: а) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологии общения». б) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологии общения». в) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловом общении». г) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейных взаимоотношениях». д) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическом общении».	УК-3-35
10		УК-3-35
11	Задание 1.6.1. Подготовка презентации 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения. 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора. 3) Классификация техник активного слушания: вербализации. 4) Техника эффективной похвалы. 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».	УК-3-36
12	Задание 1.6.2. Блиц-опрос 6) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну. 7)	УК-3-36

	В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний? 8) В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 9) В чем смысл репрезентативных систем? 10) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении. 11) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении. 12) Репрезентативные системы и их учет в общении. 13) Учет эго-состояний личности в общении. 14) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.	
--	---	--

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

№	Задания	Код результата обучения
13	Задание 2.1.1. Теоретико-практическое задание: 1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов. 2) Созданию взаимопонимания в общении могут мешать психологические барьеры. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.	УК-3-У1
14		УК-3-У1
15	Задание 2.2.1. Теоретико-практическое задание 1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый. 2) Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу и приведите примеры.	УК-3-У2
16		УК-3-У2
17	Задание 2.3.1. Теоретико-практическое задание 1) Приведите примеры ситуаций общения при различных видах общения (семейное, деловое, педагогическое и др.). 2) Правильным взаимоотношениям детей и родителей мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Приведите примеры ситуаций общения на каждый.	УК-3-У3
18		УК-3-У3
19	Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание 1) В.В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности (ситуативная и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются. 2) Ю.В. Жуков (1988) выделяет три группы правил (правила коммуникативного этикета и др.), составляющих коммуникативную культуру. Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.	УК-3-У4
20		УК-3-У4
21	Задание 2.5.1. Теоретико-практическое задание 1) В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили (ориентация на действие и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.	УК-3-У5
22		УК-3-У5
23	Задание 2.6.1. Теоретико-практическое задание 1) Зная функциональные характеристики каждого эго-состояния личности, заполните таблицу для каждого из них: основные функции, мимическое выражение, пантомимика, характерная лексика. 2) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем.	УК-3-У6
24		УК-3-У6

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

№	Задания	Код результата обучения
25	Задание 3.1.1. Теоретико-практическое задание: 1) Обсуждение практического применения теста «Умеете ли вы слушать?»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) Обсуждение практического применения методики диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко: цель, области применения, уровни эмоциональной эффективности в общении, обработка и интерпретация результатов.	УК-3-В1
26		УК-3-В1

27	Задание 3.2.1. Теоретико-практическое задание: 1) Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем базируется на ряде эффектов. Приведите примеры ситуаций общения, в которых они возникают. 2) Обсуждение практического применения методики В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»: цель, области применения, основные каналы эмпатии, обработка и интерпретация результатов.	УК-3-В2
28		УК-3-В2
29	Задание 3.3.1. Теоретико-практическое задание: 1) Обсуждение практического применения теста «Ваш стиль делового общения»: цель, области применения, основные стили общения, обработка и интерпретация результатов. 2) Выберите тему деловой беседы. При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы: а) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре; б) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора; в) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник; г) уверены ли вы в благополучном исходе разговора; е) какие вопросы вы должны задать; ф) какие вопросы может задать вам собеседник; г) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его; h) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора; i) как вы будете вести себя, если ваш собеседник: • решительно возразит, перейдет на повышенный тон; • не отреагирует на ваши доводы; • проявит недоверие к вашим словам, информации.	УК-3-В3
30		УК-3-В3
31	Задание 3.4.1. Теоретико-практическое задание: 1) Обсуждение практического применения методики В.В. Бойко «Насколько этично ваше поведение на работе?»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) Постройте структурно-логическую схему взаимосвязи этических норм и психологических принципов общения на примере любого вида общения.	УК-3-В4
32		УК-3-В4
33	Задание 3.5.1. Выполнения теоретико-практического задания: 1) Обсуждение практического применения теста «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский): цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) Обсуждение практического применения методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А. Федорошин): цель, области применения, характеристика способностей, уровни проявления, обработка и интерпретация результатов.	УК-3-В5
34		УК-3-В5
35	Задание 3.6.1. Выполнение теоретико-практического задания: 1) Прочтите описание каждой ситуации и напишите примеры высказываний типа Я-сообщение. Вы-утверждения (Ты-высказывания): а) Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу вовремя б) Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок в) Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам г) Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями е) Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений, касающихся лично меня ф) Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных г) Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места h) Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам 2) Обсуждение практического применения теста «Трансактный анализ общения»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов.	УК-3-В6
36		УК-3-В6

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

7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1.1.;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- самостоятельная работа по темам 1-5;
- задания для повторения и углубления приобретаемых знаний в п.6.1-6.3.

7.2. ФОС для текущего контроля

№	Код результата обучения	ФОС текущего контроля
1	УК-3-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 1 Задания для самостоятельной работы 1 (Задание 1.1.1.) Письменный опрос по теме 1
2	УК-3-31	
3	УК-3-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 1 Задания для самостоятельной работы 2 (Задание 1.2.1.) Письменный опрос по теме 1
4	УК-3-32	
5	УК-3-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 2 Задания для самостоятельной работы 3 (Задание 1.3.1.) Письменный опрос по теме 2
6	УК-3-33	
7	УК-3-34	Знание тезауруса основных категорий по теме 3 Задания для самостоятельной работы 4 (Задание 1.4.1) Письменный опрос по теме 3
8	УК-3-34	
9	УК-3-35	Знание тезауруса основных категорий по теме 4 Задания для самостоятельной работы 5 (Задание 1.5.1.) Письменный опрос по теме 4
10	УК-3-35	
11	УК-3-36	Знание тезауруса основных категорий по теме 5 Задания для самостоятельной работы 6 (Задание 1.6.1; Задание 1.6.2.) Письменный опрос по теме 5
12	УК-3-36	
13	УК-3-У1	Составление тематического словаря по теме 1 Задания для самостоятельной работы 7 (Задание 2.1.1.)
14	УК-3-У1	
15	УК-3-У2	Составление тематического словаря по теме 1 Задания для самостоятельной работы 8 (Задание 2.2.1)
16	УК-3-У2	
17	УК-3-У3	Составление тематического словаря по теме 2 Задания для самостоятельной работы 9 (Задание 2.3.1)
18	УК-3-У3	
19	УК-3-У4	Составление тематического словаря по теме 3 Задания для самостоятельной работы 10 (Задание 2.4.1)
20	УК-3-У4	
21	УК-3-У5	Составление тематического словаря по теме 4 Задания для самостоятельной работы 11 (Задание 2.5.1)
22	УК-3-У5	
23	УК-3-У6	Составление тематического словаря по теме 5 Задания для самостоятельной работы 12 (Задание 2.6.1)
24	УК-3-У6	
25	УК-3-В1	Задания для самостоятельной работы 13 (Задание 3.1.1)
26	УК-3-В1	
27	УК-3-В2	Задания для самостоятельной работы 14 (Задание 3.2.1)
28	УК-3-В2	
29	УК-3-В3	Задания для самостоятельной работы 15 (Задание 3.3.1)
30	УК-3-В3	
31	УК-3-В4	Задания для самостоятельной работы 16 (Задание 3.4.1)
32	УК-3-В4	
33	УК-3-В5	Задания для самостоятельной работы 17 (Задание 3.5.1)
34	УК-3-В5	
35	УК-3-В6	Задания для самостоятельной работы 18 (Задание 3.6.1)
36	УК-3-В6	

7.3 ФОС для промежуточной аттестации

Задания для оценки знаний

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-31	Вопросы к зачету 1-5, 29-30.
2	УК-3-31	1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия. 2. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития

		контактов между людьми. 3. Роль общения в психическом развитии человека. 4. Развитие общения в онтогенезе. 5. Общие представления об общении: функции, стили, уровни, этапы и стратегии. 29. Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении 30. Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении.
3	УК-3-32	Вопросы к зачету 6-16.
4	УК-3-32	6. Структура общения. 7. Барьеры общения и их виды. 8. Общение как обмен информацией. 9. Вербальные и невербальные средства общения. 10. Обратная связь и ее роль в передаче информации в модели Г. Лассуэлла. 11. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия. 12. Теории взаимодействия. 13. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. 14. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция». 15. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. 16. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
5	УК-3-33	Вопросы к зачету 18-23, 25.
6	УК-3-33	18. Общая характеристика основных видов и типов общения. 19. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 20. Типы межличностного общения. 21. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. 22. Деловое общение: структура, функции, виды. 23. Формы делового общения и их характеристика. 25. Межличностное общение в семейных отношениях.
7	УК-3-34	Вопросы к зачету 17, 24, 26.
8	УК-3-34	17. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. 24. Деловая этика и ее основные компоненты. 26. Виды этики и их характеристика.
9	УК-3-35	Вопросы к зачету 27-28, 31.
10	УК-3-35	27. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия. 28. Основные методы получения информации в психологии делового общения. 31. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности по невербальным признакам (графология, кинесика, проксемика, такесика).
11	УК-3-36	Вопросы к зачету 32-40.
12	УК-3-36	32. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия. 33. Коммуникативная компетентность личности и технологии ее развития. 34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации. 35. Техники регуляции эмоционального напряжения. 36. Техника эффективной похвалы. 37. Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний». 38. Репрезентативные системы и их учет в общении. 39. Учет эго-состояний личности в общении. 40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Задания для оценки умений

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 7, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
2	УК-3-У1	
3	УК-3-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 8, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
4	УК-3-У2	
5	УК-3-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 9, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
6	УК-3-У3	
7	УК-3-У4	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 10, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).

8	УК-3-У4	
9	УК-3-У5	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 11, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
10	УК-3-У5	
11	УК-3-У6	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 12, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
12	УК-3-У6	

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 13, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
2	УК-3-В1	
3	УК-3-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 14, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
4	УК-3-В2	
5	УК-3-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 15, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
6	УК-3-В3	
7	УК-3-В4	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 16, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
8	УК-3-В4	
9	УК-3-В5	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 17, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
10	УК-3-В5	
11	УК-3-В6	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 18, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
12	УК-3-В6	

Вопросы для подготовки к зачету

1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
2. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми.
3. Роль общения в психическом развитии человека.
4. Развитие общения в онтогенезе.
5. Общие представления об общении: функции, стили, уровни, этапы и стратегии.
6. Структура общения.
7. Барьеры общения и их виды.
8. Общение как обмен информацией.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Обратная связь и ее роль в передаче информации в модели Г. Лассуэлла.
11. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия.
12. Теории взаимодействия.
13. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.

14. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция».
15. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
16. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
17. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.
18. Общая характеристика основных видов и типов общения.
19. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.
20. Типы межличностного общения.
21. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
22. Деловое общение: структура, функции, виды.
23. Формы делового общения и их характеристика.
24. Деловая этика и ее основные компоненты.
25. Межличностное общение в семейных отношениях.
26. Виды этики и их характеристика.
27. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.
28. Основные методы получения информации в психологии делового общения.
29. Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении.
30. Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении.
31. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности по невербальным признакам (графология, кинесика, проксемика, такесика).
32. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.
33. Коммуникативная компетентность личности и технологии ее развития.
34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации.
35. Техники регуляции эмоционального напряжения.
36. Техника эффективной похвалы.
37. Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
38. Репрезентативные системы и их учет в общении.
39. Учет эго-состояний личности в общении.
40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

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

8.1. Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469164>
2. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения: учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. — Саратов: Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-292-04607-3. — Текст:

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99042.html>

8.2. Дополнительная литература:

3. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html>
4. Козловская, Н. В. Психология общения: учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92591.html>

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

Операционная система Microsoft Windows 7 Pro, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2010, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2007, антивирусная программа Dr. Web Desktop Security Suite, архиватор 7-zip, аудиопроигрыватель AIMP, просмотр изображений FastStone Image Viewer, ПО для чтения файлов формата PDF Adobe Acrobat Reader, ПО для сканирования документов NAPS2, ПО для записи видео и проведения видеотрансляций OBS Studio, ПО для удалённого администрирования Aspiа, электронно-библиотечная система IPRBooks, электронно-библиотечная система Юрайт.

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

10.1. Интернет- ресурсы

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь. Сайт содержит словарь психологических терминов.

<https://www.psychology.ru/> сайт «Psychology.ru». Сайт включает библиотеку психологической литературы и тесты

<http://www.psychological.ru/> сайт «Градиент». Сайт включает методологию, библиотеку, интерактивную службу поддержки. Проект разработан при поддержке Российского гуманитарного научного фонда.

http://psyjournals.ru/journal_catalog/ Сайт «Портал психологических изданий». Сайт содержит психологическую литературу и ссылки на источники

<https://www.psychol-ok.ru/library.html> библиотека сайта профессиональной психологической помощи.

<http://psychology.net.ru/articles/> сайт «Мир психологии». Сайт содержит статьи по психологии.

11. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины «Психология общения» обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. №1309 «Об

утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

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

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

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

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд.203

Специализированная мебель:

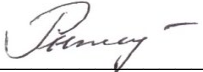
- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

Технические средства обучения:

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

Специализированное оборудование:

наглядные пособия (плакаты).

Автор (составитель): ст. преподаватель  О.В. Рыжкова
(подпись)

год начала подготовки 2021

**Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины
«Психология общения»**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2021/2022 учебный год.
Протокол № 10 заседания кафедры ГДиСО от «03» июня 2021 г.

Зав. кафедрой



_____/Гнездилова Н.А./

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Код и направление подготовки **09.03.03 Прикладная информатика**

Прикладная информатика в экономике

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Прикладная информатика в экономике» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19.09.2017 N 922 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам установления и развития межличностных контактов в современных условиях, о специфике общения в сравнении с другими формами взаимодействия между людьми; сформировать у них целостные представления о психологических «барьерах» общения и технологиях их преодоления, универсальных этических нормах и принципах толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей; профессиональные умения и навыки использования технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности в различных жизненных ситуациях.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по концептуальному, функциональному и логическому проектированию систем среднего и крупного масштаба и сложности, планированию разработки или восстановления требований к системе, анализу проблемной ситуации заинтересованных лиц, разработке бизнес-требований заинтересованных лиц, постановки целей создания системы, разработки концепции системы и технического задания на систему, организации оценки соответствия требованиям существующих систем и их аналогов, представлению концепции, технического задания на систему и изменений в них заинтересованным лицам, организации согласования требований к системе, разработке шаблонов документов требований, постановке задачи на разработку требований к подсистемам и контроль их качества, сопровождению приемочных испытаний и вводу в эксплуатацию системы, обработке запросов на изменение требований к системе, определенных профессиональным стандартом «Системный аналитик», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.10.2014 N 809н (Регистрационный номер №34882).

Учебная дисциплина Психология общения относится к обязательной части учебного плана и изучается на 2 курсе очной формы обучения и на 4 курсе заочной формы обучения.

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)