

**Негосударственное образовательное частное учреждение
высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Факультет дополнительного образования



В редакции принятой Ученым советом НОЧУ ВО «ВгГИ»
Протокол № 1 от «29» августа 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор  С.М. Бельский
«29» августа 2017 г.

**Рабочая программа
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки	Педагогика и методика преподавания истории и обществознания в образовательной организации Педагогика и методика преподавания правовых дисциплин в образовательной организации Педагогика и методика преподавания физики в образовательной организации Педагогика и методика дошкольного образования Педагогика и методика преподавания изобразительного искусства в образовательной организации Педагогика и методика начального образования Педагогика и методика преподавания физической культуры в образовательной организации Педагогика и методика преподавания музыки в образовательной организации Педагогика и методика преподавания географии в образовательной организации Педагогика и методика преподавания основ безопасности жизнедеятельности в образовательной организации Педагогика и методика преподавания математики и информатики в образовательной организации Педагогика и методика преподавания русского языка и литературы в образовательной организации Педагогика и методика преподавания иностранного языка в образовательной организации Педагогика и методика преподавания химии в образовательной организации Педагогика и методика преподавания биологии в образовательной организации Педагогика и методика преподавания технологии в образовательной организации Педагогика и методика преподавания изобразительного искусства в образовательной организации Педагогика и методика дополнительного образования
---	---

Волгоград 2016 г.

Одобрено на заседании учебно-методического совета института

Протокол № 1 от «29» августа 2016 г.
(в редакции от 29 августа 2017 г. Протокол № 1)

Подготовила:

К.пед.наук



Забродина Т.И.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются: овладение способами межличностного общения в профессиональной и личной коммуникации; усвоение этических норм и принципов общения; приобретение навыков успешного построения деловых отношений; формирование психологических и нравственных качеств, выступающих необходимыми условиями эффективной профессиональной деятельности и поведения, таких как конкурентоспособность, коммуникабельность, представительность, презентабельность.

Задачи изучения дисциплины заключаются в овладении основными теоретическими положениями психологии общения; освоении эффективных приемов осуществления вербальной и невербальной коммуникации; формировании умений определять важнейшие психологические характеристики партнера и составлять его объективный психологический портрет; формировании знаний о выборе оптимальной коммуникативной стратегии в деловых переговорах; развитии умений применять в деловых ситуациях основные этические принципы общения.

В процессе освоения дисциплины слушателя готовится к решению следующих профессиональных задач: организации и применению эффективных приемов коммуникативного взаимодействия, построению общения на основе современной этики, деловой культуры с учетом социально-психологических закономерностей личностного и группового взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ДППИ

Дисциплина «Психология общения» входит во второй раздел дисциплин учебного плана

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты обучения (компетенции ФГОС)	Составляющие результатов обучения
способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);	Знать: стандартные базовые методы и технологии психологической помощи индивиду, группе, организации
	Уметь: осуществлять стандартные базовые процедуры оказания психологической помощи индивиду, группе, организации; использовать традиционные психологические методы и технологии оказания психологической помощи
	Формируемые навыки: владеть полученными знаниями и навыками в процессе оказания психологической помощи индивиду, группе, организации с использованием традиционных психологических методов и технологий оказания психологической помощи
способностью к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и	Знать: особенности возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска психического функционирования человека; характеристики человека в зависимости от его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам
	Уметь: распознавать характеристики человека в соотнесении с этапами его возрастного развития, наличия кризисов и

мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);	факторов риска; видеть особенности психического функционирования с учетом его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другими социальными группами
	Формируемые навыки: владеть полученными знаниями и навыками в процессе выявления специфики психического функционирования человека.

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 часов, в т. ч. контактная работа с преподавателем – на лекционные занятия 10 часов, практические занятия 10 часов, самостоятельная работа 20 часов, форма контроля – зачет.

5. Содержание дисциплины

5.1. Учебно-тематический план.

Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
1.	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	1	1	2	4
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	1	1	2	4
3.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	1	1	2	4
4.	Составляющие механизма убеждения	1	2	4	7
5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	2	1	2	5
6.	Эффективные технологии общения	1	1	2	4
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	1	1	2	4
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	1	1	2	4

9.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.	1	1	2	4
Вид промежуточной аттестации		зачет			
Всего часов		10	10	20	40

5.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины

Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма (в работах Платона, Аристотеля, Ф.Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б.Франклина, М.Вебера и др.).

Психология народов (И.Фихте, Г.Гегель, В.Вундт, В.Ключевский), психология масс (Н.Михайловский, Г. Лебон, Г.Тард,) и теория об инстинктах социального поведения (У.МакДаугалл, Э.Трондайк, Б.Скиннер, З.Фрейд, Э.Берн) как теоретические основы психологии общения.

Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.

Модели и цели общения. Особенности делового общения.

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

Общение: виды, структура, функции. Общение как взаимодействие. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления. Восприятие и понимание в процессе общения. Социальная перцепция. Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, факторы превосходства, привлекательности, отношения и понимания.

Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия). Позитивы общения. Схема общения как рефлексивного процесса. Основные характеристики позиций личности в общении. Трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Презентация «Невербальные средства общения»

Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность). Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).

Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).

Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.

Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.

Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

Тема 4. Составляющие механизма убеждения

Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения. Правила убеждающего воздействия. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.

Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра). Тактика убеждения. Технические методы убеждения.

Тема 5. Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия.

Проводится в форме лекции- диалога.

Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.

Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа); эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение); идентификации (совет, плацебо, порицание); игрового настроения (намек, комплимент).

Вопросы к аудитории:

1. Охарактеризуйте стороны психики.
2. Почему мышечная релаксация является благоприятным фоном для беседы?
3. Какие невербальные сигналы могут указать на нежелание вступать в контакт?
4. Почему в беседе действительно косвенное одобрение?
5. Когда может быть эффективно категорическое требование?
6. Охарактеризуйте типы собеседников: всезнайка, болтун, трус, почемучка, ломака, манипулятор.
7. Какие технические методы убеждения можно применить к разным типам собеседников?

Тема 6. Эффективные технологии общения

Технология беспроблемного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»).
Технология подлинного общения Э.Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
Технология спонтанности Ф.Перлза (концепция гештальттерапии).
Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч (концепция психогенетики).

Тема 7. Техника подготовки и проведения деловых переговоров

Виды деловых разговоров.

Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).

Эффективная манера разговора. Искусство критики. Приемы прекращения разговора.

Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения.

Тема 8. Техника подготовки и выступления перед аудиторией

Особенности убеждения аудитории. Подготовка к выступлению. Техника процесса выступления. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).

Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления.

Ошибки в структуре и содержании речи (речевое дыхание, темп, сила и высота голоса, дикция и орфоэпия, стиль и тип речи).

Тема 9. Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.

Лекционное занятие предполагает работу в малых группах.

Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета. Профессиональная этика. Деловой этикет.

Вежливость как основа речевого этикета. Приветствие. Обращение к собеседнику. Служебная субординация. Представление. Благодарность. Просьбы.

Языковые неточности. Речевые штампы и канцеляризмы. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.

Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически. Психологическое восприятие цветовой гаммы. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

Учащиеся объединяются в группы по 3-4 человека, и составляют деловое письмо, являющееся приглашением к сотрудничеству, используя материалы задания №1 к теме 9.

Группа, получившая письмо, анализирует эффективность примененных техник и соответствие речевым стандартам.

5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины

1. Характеристика социально-психологических явлений в работах Платона и Соурата.
2. Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма в работах Ф.Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б.Франклина, М.Вебера.
3. Психология народов (И.Фихте, Г.Гегель, В.Вундт, В.Ключевский).
4. Психология масс (Н.Михайловский, Г. Лебон, Г.Тард,).
5. Теория об инстинктах социального поведения (У.МакДаугалл, Э.Трондайк, Б.Скиннер, З.Фрейд, Э.Берн).
6. Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.
7. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.
8. Модели и цели общения. Особенности делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте характеристику учению о нормах морали и моральном сознании Сократа.
2. Платон о способах ведения беседы, многие тонкости диалогов разных собеседников, зависимости направленности мышления людей от характера и содержания их общения.
3. Сравните основные социально-психологические идеи Г. Тарда, Л. Уорда, Ф.Г.Гиддингса и В. Парето.
4. Как понимали психологию народов Х. Штейнталь, М. Лацарус и В. Вундт? Сравните их взгляды.
5. Как понимали «психологию масс» С. Сигеле и Г. Лебон?
6. Дайте характеристику учения У. Мак-Даугалла об инстинктах социального поведения.
7. Охарактеризуйте предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
 - Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
 - Теории развития личности в общении.

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

1. Виды, структура и функции общения.
2. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления.
3. Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия).
4. Позиции общения.
5. Схема общения как рефлексивного процесса.
6. Основные характеристики позиций личности в общении, трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.

Вопросы для обсуждения:

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности.
3. Каковы цель, структура и функции делового общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
7. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну.
8. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - История обращения в русской культуре.
 - Способы выражения оценки в русском языке.
 - Трансакционный анализ речи Э.Берна.
3. Выполните тест № 2.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели

1. Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность).
2. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).
3. Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).
4. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.
5. Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность вербальной коммуникации как знаковой системы.

2. Раскройте содержание понятий «денотация», «контекст», «коннотация», «речевая деятельность», «коммуникативное намерение», «эвфемизм», «инверсия», «аффинити».
3. Охарактеризуйте невербальное поведение как средство выражения психических состояний.
4. Приведите классификацию невербальных средств общения, раскройте их сущность.
5. Проанализируйте мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).
6. Опишите невербальные признаки следующих состояний (открытости, защиты, подозрительности и скрытности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности, несогласия, готовности)

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
 - Национальные особенности невербального общения.
3. Выполните тест № 3.

Тема 4. Составляющие механизма убеждения

Деловая игра

1. Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения.
2. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.
3. Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия.
4. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра).
5. Тактика убеждения. Технические методы убеждения.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите и раскройте основные правила убеждения собеседника.
2. Опишите психические и физиологические механизмы воздействия на собеседника.
3. Охарактеризуйте виды убеждающих воздействий
4. Объясните психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
5. Определите содержание правил аргументации и демонстрации.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Системообразующие качества личного обаяния.
 - Дипломатические приемы и их организация.
 - Особенности убеждения аудитории.
3. Выполните тест № 4.

Тема 5. Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия

1. Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.

2. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа).
3. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение).
4. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: идентификации (совет, плацебо, порицание).
5. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: игривого настроения (намек, комплимент).

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите алгоритм побуждения собеседника к активности.
2. Определите возможные фоновые состояния.
3. Охарактеризуйте наиболее эффективные приемы убеждения для различных фоновых состояний
4. Раскройте тактику убеждения в зависимости от типа собеседника.

Задания:

1. Выполните задания 1 - 3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Логические правила аргументации.
 - Изучение внутреннего состояния собеседника.
 - Выслушивание собеседника как психологический прием.

Тема 6. Эффективные технологии общения

1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»).
2. Технология подлинного общения Э.Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
3. Технология спонтанности Ф.Перлза (концепция гештальттерапии).
4. Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
5. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч (концепция психогенетики).

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте алгоритм последовательности разрешения проблем Т. Гордона.
2. Раскройте последовательность структурного и функционального анализа трансакций Э.Берна
3. Опишите характеристику трансактного анализа как инструмента совершенствования межличностного взаимодействия
4. Приведите примеры классических техник и стратегий воздействия Ф.Перлза
5. Охарактеризуйте разрушительные модели поведения и деструктивные установки

Задания:

1. Выполните задания 1 -3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
 - Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.

Тема 7. Техника подготовки и проведения деловых переговоров

1. Виды деловых разговоров.

2. Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).
3. Эффективная манера разговора. Искусство критики. Приемы прекращения разговора.
4. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте особенности различных типов деловых бесед.
2. Раскройте правила подготовки и проведения делового разговора.
3. Назовите основные правила обращения к руководству.
4. Охарактеризуйте приемы убеждения для различного типа работников.

Задания:

1. Выполните задание (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Постановка вопросов и техника ответов на них.
 - Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.

Тема 8. Техника подготовки и выступления перед аудиторией

1. Особенности убеждения аудитории.
2. Подготовка к выступлению. Техника процесса выступления. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).
3. Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления.
4. Ошибки в структуре и содержании речи (речевое дыхание, темп, сила и высота голоса, дикция и орфоэпия, стиль и тип речи).

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте основные правила убеждения аудитории, раскройте их социально-психологическую обоснованность.
2. Определите метод изложения материала в предложенном вам выступлении.
3. Охарактеризуйте основные приемы и методы привлечения внимания к оратору в процессе выступления.
4. Продемонстрируйте эффективные приемы отработки правильного речевого дыхания, темпа, интонации и силы голоса

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Системообразующие качества личного обаяния.
 - Дипломатические приемы и их организация.
 - Особенности убеждения аудитории.

Тема 9. Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности

1. Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений.
2. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета.
3. Профессиональная этика. Деловой этикет.
4. Вежливость как основа речевого этикета.
5. Языковые неточности.

6. Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте содержание профессиональной этики.
2. Охарактеризуйте требования к речевой культуре делового разговора. Приветствие. Обращение к собеседнику. Служебная субординация. Представление. Благодарность. Просьбы.
3. Назовите требования к психологической культуре делового разговора. Речевые штампы и канцеляризмы. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.
4. Определите правила этикета внешности. Психологическое восприятие цветовой гаммы. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
 - Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
 - Манеры общения и имидж делового человека.

5.4. Самостоятельная работа слушателя.

5.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
1.	Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	Основная литература: 1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат

		<p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <p>1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013</p> <p>2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012</p> <p>3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012</p>	
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	<p style="text-align: center;">Основная литература:</p> <p>1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <p>1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013</p> <p>2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012</p> <p>3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012</p>	Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2
3.	Вербальные и невербальные средства общения и их	<p style="text-align: center;">Основная литература:</p> <p>1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.—</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат,

	демонстрационные модели	<p>Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие /А. Панфилова. – М.: Академия, 2013</p> <p>2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. /Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012</p> <p>3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. –М.: Юнити- Дана, 2012</p>	подготовка к тренингу, решение тестового задания №3
4.	Составляющие механизма убеждения	<p>Основная литература:</p> <p>1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа:</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4

		<p>http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013 2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012 3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012 	
5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013 2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012 3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012 	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>
6.	Эффективные технологии общения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: 	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре</p>

		<p>http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие /А. Панфилова. – М.: Академия, 2013</p> <p>2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. /Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012</p> <p>3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. –М.: Юнити- Дана, 2012</p>	
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	<p>Основная литература:</p> <p>1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа:</p>	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013 2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012 3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012 	
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие / А. Панфилова. – М.: Академия, 2013 2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. / Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012 3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. – М.: Юнити- Дана, 2012 	Реферат, выполнение заданий по теме
9.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали.	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые 	Реферат, выполнение заданий по теме,

	<p>Этикет речи и внешности.</p>	<p>данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие /А. Панфилова. – М.: Академия, 2013</p> <p>2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. /Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012</p> <p>3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. –М.: Юнити- Дана, 2012</p>	<p>подготовка к работе в малых группах</p>
--	---------------------------------	--	--

5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института
 Компьютерная презентация лекций (Power Point)
 Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)
 Электронная почта слушателя ВгГИ (_____@vggi.ru)
 Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

5.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Психология общения». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы слушатель* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории слушатель по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы слушатель рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по

соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый слушателя при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству слушатель. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности слушателя. Если при проведении группового занятия слушателя может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Слушателя также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного слушателя.

Помощь в самостоятельной подготовке слушателю окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Слушателю необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение слушателями самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний слушатель можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа слушателю отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Слушатель, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Слушатель, давшие

в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;

- ориентирование в специальной литературе.

- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;

- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;

- владение психологической терминологией;

- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;

- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- неумение владеть психологической терминологией.

5.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного, сетевого обучения	Количество часов
	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	лекция	Презентация	1
1.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	семинар	Тренинговое занятие	1
2.	Составляющие механизма убеждения	семинар	Деловая игра	1
3.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	лекция	Лекция-диалог	1
4.	Эффективные технологии общения	семинар	Деловая игра	1
5.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.	лекция	Работа в малых группах	1
Итого:				5

7. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

Основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

1. Панфилова А. Психология общения [Текст]: Учебное пособие /А. Панфилова. – М.: Академия, 2013
2. Ильин Е. Психология общения и межличностных отношений [Текст]. /Е. Ильин – СПб.: Питер, 2012
3. Чернышова, Л.И. деловое общение [Текст]: Учебное пособие / Л.И. Чернышова. –М.: Юнити- Дана, 2012
4. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск, Новое знание, 2001. – 198 с.
5. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Уч. пос. / О.А. Баева .- 4-е изд., испр. - М.: Новое знание, 2003. -368 с.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М., ООО Современ. Литератор, 2006. - 425 с. (www.koob.ru) (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)
7. Бредемайер К. Черная риторика. Власть и магия слова. — М., Альпина Бизнес Букс, 2005. — 224 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
8. Бринкман Р. Гений общения. - М., АСТ-ПРЕСС, 2006. - 247 с. http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
9. Вагин И.О. Уроки психологической защиты. – Спб., ПИТЕР, 2001. – 276 с.
10. Власова Н. Справочник по технологии управления. – Новосибирск, ЭКОР, 1994. – 210 с.
11. Волков А.А. Основы риторики: Уч. пос. для вузов.- М.: Академический Проект, 2003.- 304 с.
12. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., Питер-пресс,2003. - 464 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
13. Джонсон Р. 40 упражнений тренинга НЛП. – М., КСП+, 2000, 384 с.
14. Егидес А. Как разбираться в людях. – М., АСТ-ПРЕСС, 2002. – 320 с.
15. Зайверт Л. Ваше время – в ваших руках. – М., экономика, 1991. – 232 с.
16. Зарецкая Е.Н. Риторика. – М., Дело, 1998. – 480 с.
17. Зимбардо Ф.Г. Как побороть застенчивость. - М., ОКНА, 2006. - 96 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
18. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – СПб, ЭХО, 2002. – 255 с.
19. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – СПб, ЭХО, 2002. – 255 с.
20. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. – М., Смысл, 1999. – 321 с.

21. Кропоткин П.А. Этика. – М., ПОЛит, 1991. – 496 с.
22. Ксенчук Е.В. Технология успеха. – М., Дело, 1993. – 342 с.
23. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М., Ось–89, 2002. – 320 с.
24. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения.- М., Дельфа, 2003.-415. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
25. Любимов А. НЛП - мастерство коммуникации. Изд. 2, пер. (Серия - Сам себе психолог). Часть 1. - СПб., Питер, 2003. - 124 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
26. Любимов А. НЛП - мастерство коммуникации. Изд. 2, пер. (Серия - Сам себе психолог). Часть 2. - СПб., Питер, 2003. - 145 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
27. Мальханова И.А. Деловое общение: Уч. пос- 4-е изд. - М.: Академический Проект: Трикста, 2005. - 224 с
28. Межличностное общение: Хрестоматия / Под ред. Куницыной В.Н., Казариновой Н.В., Погольши В.М. – СПб.: Питер, 2001. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
29. Миловидова И. Проверяем свою грамотность. – М., Рольф, 1996. – 170 с.
30. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учеб. для высших и средних специальных учебных заведений. - СПб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с
31. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., ИИП, 2000. – 423 с.
32. Парыгин В.Д. Анатомия общения. – Спб, Питер-пресс, 1999. – 245 с.
33. Рогов Е.И. Психология общения. – М., ВЛАДОС, 2001. – 362 с.
34. Скрипкина Т.П. Психология доверия. – М., Академия, 2001. – 254 с.
35. Таранов П.С. Секреты поведения людей. – М., ГРАНД, 2000. – 256 с.
36. Фишер Р., Юрии У. Переговоры без поражения. – М., Наука, 1992. - 98 с.
37. Флемминг Фанч. Преобразующие диалоги. Учебник по практическим техникам для содействия личностным изменениям. - Киев., ВЕЧЕ, 1997. - 400 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
38. Фромм Э. Иметь или быть. – М., Прогресс, 1990. - 123 с.
39. Чалдини Р. Психология влияния. – Спб, Питер, 1999 – 124 с.
40. Чистякова М.И. Психогимнастика / Под ред. М.И.Буянова. – М., Просвещение, 1990. – 145 с.
41. Шейнов В.П. Искусство убеждать. – М., Приор, 1998. – 304 с.
42. Шепель В.М. Имиджелогия. - М., ЮНИТИ, 1994. - 320 с.
43. Шостром Э. Анти-Карнеги. – Минск, Попурри, 1999. – 289 с.
44. Щербатых Ю.В. Психология страха. – М., ЭКСМО – Пресс, 2000.- 289 с.
45. Ягер Джен Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М., Джон Уайли энд Санз, 1999. – 160 с.
46. Язык, сознание, коммуникация. Сб. статей. -М., ЭКСМО, 2002.-184 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)

8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

- URL: <http://www.vggi.ru/> сайт ВгГИ
- URL: <http://www.ur-library.info/> (Российская электронная библиотека)
- URL: <http://www.ict.edu.ru/> Федеральный образовательный портал «Информационно-телекоммуникационные технологии в образовании»
- URL: <http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»
- URL: http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1 Федеральный образовательный портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» / библиотека
- URL: <http://www.who.int/ru> Официальный сайт Всемирной организации здравоохранения
- URL: <http://rost.ru/projects/health/p02/p23/a23.shtml>. Приоритетный национальный проект здоровье

URL: <http://www.openet.edu.ru/> Федеральный образовательный портал «Российский портал открытого образования»

9. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы

ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (Power Point)
Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта слушателя ВГГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	Кабинет психологии, компьютерный класс
2.	Специализированная мебель и оргсредства	Мягкая мебель для снятия эмоциональной нагрузки
3.	Специальное оборудование:	Проектор, DVD
4.	Технические средства обучения:	Интерактивная доска, ноутбуки, компьютеры

Фонд оценочных средств

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкала оценивания

способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных	Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма (в работах Платона, Аристотеля, Ф.Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б.Франклина, М.Вебера и др.). Психология народов (И.Фихте, Г.Гегель, В.Вундт, В.Ключевский), психология масс (Н.Михайловский, Г. Лебон, Г.Тард,) и теория об инстинктах социального поведения (У.МакДаугалл, Э.Трондайк, Б.Скиннер, З.Фрейд, Э.Берн) как теоретические основы психологии общения. Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.	Знать: стандартные базовые методы и технологии психологической помощи индивиду, группе, организации
---	--	--

<p>видах деятельности (ПК-1);</p>	<p>Модели и цели общения. Особенности делового общения.</p>	
	<p>Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения. Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра). Тактика убеждения. Технические методы убеждения.</p>	<p>Уметь: осуществлять стандартные базовые процедуры оказания психологической помощи индивиду, группе, организации; использовать традиционные психологические методы и технологии оказания психологической помощи</p>
	<p>Технология беспроблемного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»). Технология подлинного общения Э.Берна (транзактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия). Технология спонтанности Ф.Перлза (концепция гештальттерапии). Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования). Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч (концепция психогенетики).</p>	<p>Формируемые навыки: владеть полученными знаниями и навыками в процессе оказания психологической помощи индивиду, группе, организации с использованием традиционных психологических методов и технологий оказания психологической помощи</p>
<p>способностью к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента,</p>	<p>Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа); эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение); идентификации (совет, плацебо, порицание); игривого настроения (намек, комплимент). Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения. Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра). Тактика убеждения. Технические методы убеждения. Общение: виды, структура, функции. Общение как взаимодействие. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления. Восприятие и</p>	<p>Знать: особенности возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска психического функционирования человека; характеристики человека в зависимости от его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам</p>

<p>функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);</p>	<p>понимание в процессе общения. Социальная перцепция. Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, факторы превосходства, привлекательности, отношения и понимания.</p> <p>Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия). Позиции общения. Схема общения как рефлексивного процесса. Основные характеристики позиций личности в общении. Трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.</p>	
	<p>Виды деловых разговоров. Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).</p> <p>Эффективная манера разговора. Искусство критики. Приемы прекращения разговора.</p> <p>Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения. Особенности убеждения аудитории.</p> <p>Подготовка к выступлению. Техника процесса выступления. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).</p> <p>Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления. Ошибки в структуре и содержании речи (речевое дыхание, темп, сила и высота голоса, дикция и орфоэпия, стиль и тип речи).</p>	<p>Уметь: распознавать характеристики человека в соотнесении с этапами его возрастного развития, наличия кризисов и факторов риска; видеть особенности психического функционирования с учетом его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другими социальными группами</p>
	<p>Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, воздейственность). Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).</p> <p>Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации.</p> <p>Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).</p> <p>Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.</p>	<p>Формируемые навыки: владеть полученными знаниями и навыками в процессе выявления специфики психического функционирования человека.</p>

	<p>Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.</p> <p>Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).</p> <p>Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.</p> <p>Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета.</p> <p>Профессиональная этика. Деловой этикет.</p> <p>Вежливость как основа речевого этикета.</p> <p>Приветствие. Обращение к собеседнику.</p> <p>Служебная субординация. Представление.</p> <p>Благодарность. Просьбы.</p> <p>Языковые неточности. Речевые штампы и канцеляризмы. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.</p> <p>Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически. Психологическое восприятие цветовой гаммы. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.</p>	
--	---	--

К разделам № 1-13 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Способен свободно выразить свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое</p>

	<p>мировоззрение. Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ. Речь связная и грамотная. Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p>
хорошо	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки. В основном полные знания по всем вопросам тем, формирующим компетенцию. Владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы. Четкое представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений. Умение обосновать излагаемый материал практическими примерами. Умение анализировать современные концепции и теории. Формулирует основные закономерности построения психологических концепций. Формулирует основные идеи выраженные в определенной концепции. Соотносит достижения естественных и общественных наук с современными явлениями. Формулирует основную идею, выраженную в информации. Может оперировать полученную информацию в социальной и профессионально деятельности.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки. Пользоваться фрагментарными концептуальными положениями теорий. Классифицирует знания по определённым категориям. Имеет представления о взаимосвязи физических, исторических, общественных процессов в общей картине предмета. Объясняет психические явления, опираясь на знания междисциплинарных связей. Дает определение понятий «анализ», «синтез» и «обобщение» и их толкование. Знает закономерности и этапы научного мышления. Дает не полное представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений и процессов. Умеет обобщать имеющуюся фактическую информацию и теоретические положения. Понимает особенности проведения психологических исследований, перечисляет основные этапы психологического исследования.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется слушателю, если он продемонстрировал: отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков; отсутствие сформированной компетенции</p>

Зачтено	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологи для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p>
Не зачтено	<p>Выставляется слушателю, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков

К разделам № 1-13 (реферат, доклад)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>выставляется слушателю, если</p> <ul style="list-style-type: none"> тема раскрыта полностью; слушателем освещена актуальность темы, цели и задачи, научна и практическая значимость, сформулированы методы; в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; в реферате делаются аргументированные и обоснованные выводы по исследуемым проблемам; реферат оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями; слушателя аргументировано ответил на все вопросы, заданные при обсуждении доклада; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения;

	<p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;</p> <p>выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;</p> <p>закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
хорошо	<p>выставляется слушателю, если:</p> <p>в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера;</p> <p>заявленная тема раскрыта полностью;</p> <p>слушателя ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада;</p> <p>развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;</p> <p>развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;</p> <p>развиты навыки научного анализа материала и его изложения;</p> <p>выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;</p> <p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;</p> <p>закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
удовлетворительно	<p>выставляется слушателю, если:</p> <p>заявленная тема раскрыта не полностью;</p> <p>неправильно оформлен научный аппарат;</p> <p>слушателя не ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада;</p> <p>в работе использовалось менее 3-х источников.</p> <p>развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;</p> <p>развиты навыки с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;</p> <p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме.</p>
неудовлетворительно	<p>выставляется слушателю, если:</p> <p>заявленная тема не раскрыта;</p> <p>не сформирована компетенция.</p> <p>рецензент доказал академическую недобросовестность слушателя (плагиат).</p>

К разделам № 1-13 (тест)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	слушатель, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично».
хорошо	слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо».
удовлетворительно	слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно».
неудовлетворительно	слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Тесты

Правила тестирования: Слушателя должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Слушатель, давшие в результате 80 % и более правильных ответов, получают оценку «отлично». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов, получают оценку «хорошо». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов, получают оценку «удовлетворительно». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов, получают оценку «неудовлетворительно».

Тест 1.

1. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно называется партнерское общение;
диалогическое общение;
императивное общение;
директивное общение;
манипулятивное общение.

2. Стандартизированный уровень общения – это общение, при котором партнеры ориентируются не на актуальную роль друг друга, а согласно этикету или социальным требованиям общаются в форме «контакта масок»;

Б) бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения;

В) общение, при котором собеседник воспринимается не как партнер, а как предмет, нужный или мешающий;

Г) уровень общения предполагает высокую культуру контакта в духе согласия, равноправия, внимания друг к другу, соответствует договорному условию;

Д) содержание общения обязательно включает проблемы и нерешенные вопросы.

3. Индивидуальная стабильная норма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия: в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов - это

А) высокий уровень общения;

Б) стиль общения;

В) коммуникативная компетентность;

Г) коммуникативная грамотность;

Д) социально-речевая ориентация в общении.

4. Амотивная функция общения это:

А) возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (обмен эмоциями), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

Б) стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;

В) взаимное ориентирование и согласование действий при организации деятельности совместной;

Г) адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и взаимное понимание — намерений, установок, переживаний, состояний и пр.;

Д) изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и пр.

5. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла включает в себя следующие элементы:

А) коммуникатор, интенция, смысл, кодирование, декодирование, реципиент;

Б) коммуникатор, текст, сообщение, канал передачи, аудитория;

В) коммуникатор, реципиент, канал передачи, обратная связь, текст, смысл;

Г) коммуникатор, сообщение, канал передачи, аудитория, эффективность;

Д) коммуникатор, средства передачи сообщения, текст, сообщение, канал передачи, аудитория.

6. Коммуникативная некомпетентность включает

А) неумение сформулировать проблему, осуществить грамотно инструктаж, консультирование, неумение организовать командную работу, имеются трудности управления групповым взаимодействием, межличностными и деловыми конфликтами;

слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; отсутствие умения Б) формировать адекватный ситуации и аудитории визуальный имидж; неумение эффективно использовать приемы аттракции;

В) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи; слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; незнание значения и содержания невербальных сигналов общения и неправильное их использование; слабые навыки руководства дискуссией;

Г) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи;

Д) непрестижное осуществление самопрезентации; наличие в речи назализации, неумение организовать командную работу; неумение проектировать более эффективные стратегии взаимодействия.

7. Проксемика – это:

А) кинетическая подсистема — экспрессивные движения (мимика, жестикуляция, поза, походка, телодвижения);

Б) визуально-кинетическая подсистема — пространственная близость к партнеру (взаиморасположение, динамика расположения, дистанция)

В) тактильно-кинетическая подсистема — динамические прикосновения к партнеру (прикосновения, сжатие, объятия, похлопывание, поглаживание, пощипывание, поцелуи);

Г) аудиально-акустическая подсистема — звуковые характеристики речи, не связанные со смыслом слов (интонация, ритм, пауза, динамика, тембр, темп);

Д) акустическая подсистема — акустические характеристики, не имеющие отношение к речи (вздохи, всхлипы, покашливания, усмешка, вскрикивания, побряхтывание, смех, плач);

8. Такесика включает

- А) контакт глаз и экспрессию
- Б) темп, тембр, высоту голоса
- В) выразительные движения
- Г) динамические и статичные прикосновения
- Д) контакт глаз, невербальные действия, выразительные движения

9. Хронотоп общения это

- А) специфический набор пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций
- Б) организация пространства общения
- В) специфичная ситуация общения, где проявляются механизмы коммуникативного влияния
- Г) нормы приближения человека к партнеру по общению

10. Запахи относятся к

- А) ольфакторной системе отражения невербального поведения
- Б) акустической системе отражения невербального поведения
- В) тактильно-кинестезической системе отражения невербального поведения
- Г) акустической системе отражения невербального поведения

11. Р. Бейлс разработал

- А) теорию кооперативного поведения в группе
- Б) теорию «диадического взаимодействия»
- В) схему регистрации взаимодействий в группе
- Г) методику классификации выражений лица

12. Ложный конфликт (по Петровской Л.А.) диагностируется когда

- А) объективная конфликтная ситуация существует, стороны считают свои отношения конфликтными
- Б) объективная конфликтная ситуация существует, стороны не осознают свои отношения как конфликтные
- В) объективная конфликтная ситуация отсутствует, стороны считают свои отношения конфликтными
- Г) конфликт спровоцирован конфликтной личностью
- Д) противоречие в основе конфликта не выражено отчетливо

13. «Эффект первичности» это

- формирование специфической установки на воспринимаемого через приписывание ему определенных качеств на основе созданного ранее образа
- значимость более новой информации при восприятии знакомого человека
- значимость предъявленной ранее информации при восприятии незнакомого человека
- построение сужения о воспринимаемом на основе ограниченного прошлого опыта

14. Особая форма познания другого человека, процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса, аттракция
атрибуция

аттитюд
аффилиация

15. Включение момента причинной интерпретации поведения другого в процессе восприятия

атрибуция
каузальная атрибуция
аттитюд
стереотипизация
личностная атрибуция

16. Фундаментальными ошибками атрибуции называют:

ошибки восприятия, возникающие из-за различных психологических защит воспринимающего
формирование впечатления под влиянием стереотипов
ошибки восприятия, возникающие из-за различных позиций субъектов восприятия
случаи переоценки личностных факторов и недооценки ситуационных при восприятии

17. К условиям эффективного аргументирования относится все, кроме

наглядность аргументов
контроль за уровнем понимания аргументов собеседником
диалогичность процесса аргументирования
предоставление максимально большого количества аргументов на начальном этапе

18. Постигание эмоционального состояния, процесс, направленный на моделирование внутреннего мира переживаний другого, вчувствование в его переживания, называется

идентификация
аттракция
эмпатия
рефлексия

19. Ретиальный процесс коммуникации

направлен на одного субъекта
направлен на нескольких субъектов
бессодержательное общение
включает побуждение к действию

20. Соотнесите характеристики эффективной обратной связи и их описание:

А) объективная	1) детально описывает факты и действия, не обобщая их
Б) конкретная	2) находится в «зоне контроля» человека, т.е. касается процессов, подвластных ему и поведения, которое он в состоянии изменить
В) понятная	3) способствует составлению плана действий, направленных на усиление положительных качеств и ослабление отрицательных
Г) уместная	4) в ней нет «нагруженных» терминов, т.к. они способны вызвать защитную реакцию
Д) ориентирует на развитие	5) касается действий и их результатов, не «переходя на личность»

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

Задание 2

Вопрос 1. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 2. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 3. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

Вопрос 4. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

Вопрос 5. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 5) ответственны в принятии решений.

Тест 2.

1. К перцептивной стороне общения относят:
 - а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь;
 - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
 - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;
2. Эффектом ореола называют:
 - а) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;
 - б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
 - в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.
3. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:
 - а) стремление к самоактуализации;
 - б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
 - в) комплекс неполноценности;
4. Императивное общение – это:
 - а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
 - б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
 - в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;
5. Фундаментальная ошибка атрибуции – это:
 - а) переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации;
 - б) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств;
 - в) приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов;
6. Что такое манипулятивная система общения?
 - а) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство;
 - б) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли;
 - в) двигательные стереотипы, сопровождающие общение.
7. Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются:

- а) персональная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) публичная зона.
8. Для современного российского менталитета характерны:
- а) коллективизм, общинность;
 - б) индивидуализм, разобщенность;
 - в) смешанная стратегия «выживания группами».
9. Наиболее склонны к общению, активности люди:
- а) сангвинического темперамента;
 - б) флегматического темперамента;
 - в) меланхолического темперамента .
10. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?
- а) рефлексивное слушание;
 - б) нерефлексивное слушание;
 - в) эмпатическое слушание.

Тест 3.

1. К коммуникативной стороне общения относят:
- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь;
 - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
 - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2. Социальные стереотипы - это:
- а) феномен, мешающий эффективному общению;
 - б) феномен, облегчающий межличностное восприятие;
 - в) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны;
3. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются:
- а) стремление к самоактуализации;
 - б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
 - в) комплекс неполноценности;
4. Манипулятивное общение – это:
- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
 - б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
 - в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;
5. Экстернальный тип человека – это:
- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
 - б) общительный, коммуникабельный тип человека;
 - в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

6. Конформное поведение члена группы предполагает:
- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
 - в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
 - г) противопоставление себя группе.
1. Демократический тип лидерства – это:
- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
 - б) гибкость в решении задач;
 - в) принятие единоличных решений;
8. Протестантская этика предполагает:
- а) поощрение трудолюбия, накопления капитала;
 - б) негативное отношение к накоплению капитала;
 - в) предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству.
9. Пассивное слушание целесообразно:
- а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
 - б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
 - в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства
10. Что такое невербальное общение?
- а) язык телодвижений (мимика, пантомимика);
 - б) неформальное, дружеское общение;
 - в) общение по иерархической вертикали.

Тест 4.

1. К интерактивной стороне общения относят:
- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь.
 - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
 - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:
- а) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;
 - б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;
 - в) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;
3. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:
- а) стремление к самоактуализации;
 - б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
 - в) комплекс неполноценности;
4. Диалогическое общение:
- а) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;

- б) общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия;
- в) внутренний мысленный диалог.

5. Интернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

6. Автономное поведение члена группы:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе;

7. Либеральный (попустительский) тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

2. Во время деловой беседы делать записи:

- а) неприлично;
- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы;

9. Стереотипы в общении:

- а) являются помехой и причиной плохой коммуникации;
- б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;
- в) являются необходимым элементом психологической защиты;

10. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента .

Задание 3

Вопрос 1. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

Вопрос 2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 3. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Задание 4

Вопрос 1. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 3. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 4. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;

- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

Задание 5

Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 2. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наших чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

Вопрос 5. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников;
- 5) зависит только от пола собеседников.

Задание 6

Вопрос 1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

Вопрос 2. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;

5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 3. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 5. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляд подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Задание 7

Вопрос 1. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 2. Какой конфликт называется внутриличностным?

- 1) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
- 2) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
- 3) столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой;
- 4) столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
- 5) такого вида конфликта не существует.

Вопрос 3. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- 1) полный уход от предмета обсуждения;
- 2) разногласия не принимают необратимого характера;
- 3) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 4. Какой принцип для предупреждения конфликтов является определяющим?

- 1) принцип презумпции порядочности партнера;
- 2) принцип толерантности и альтруизма;
- 3) принцип ненасилия;
- 4) принцип милосердия;
- 5) принцип «справедливости и благородства».

Вопрос 5. Психологи считают, что конфликты:

- 1) неестественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4) неестественны в деловой сфере;
- 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Задание 8

Вопрос 1. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?

- 1) этичность;
- 2) свобода;
- 3) удобство;
- 4) экономичность;
- 5) эффективность.

Вопрос 2. Что не является проявлением хороших манер?

- 1) Скромность;
- 2) Сдержанность;
- 3) Тактичность;
- 4) Громкая речь;
- 5) Умение контролировать свои поступки.

Вопрос 3. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 4. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Вопрос 5. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

Задание 9

Вопрос 1. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

Вопрос 2. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;

- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 3. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 4. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчина - женщину;
- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
- 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.

Задание 10

Вопрос 1. Что обозначает титул «магнециций»?

- 1) Принадлежность членам королевской семьи;
- 2) Принадлежность к иерархии римско-католической церкви;
- 3) Дипломатический статус;
- 4) Руководителя высшего учебного заведения;
- 5) Научное звание.

Вопрос 2. Выделите недопустимое сочетание:

- 1) Уважаемый господин директор;
- 2) Господин доцент;
- 3) Госпожа Киселева;
- 4) Миссис Браун;
- 5) Фрау Бользен.

Вопрос 3. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- 1) Фамилия, имя;
- 2) Должность сотрудника;
- 3) Служебный телефон;
- 4) Название фирмы;
- 5) Домашний адрес сотрудника.

Вопрос 4. Визитная карточка фирмы не содержит:

- 1) Полное официальное название фирмы;
- 2) Почтовый адрес;
- 3) Адрес в Интернете;
- 4) Телефоны секретариата;
- 5) Банковские реквизиты.

Вопрос 5. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:

- 1) в правом нижнем углу;
- 2) в левом нижнем углу;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в левом верхнем углу;
- 5) посередине.

Задание 11

Вопрос 1. Что не соответствует характеристике преуспевающих женщин?

- 1) высокий уровень общей интеллектуальной и физической активности;
- 2) готовность рисковать, напористость, целеустремленность;
- 3) уверенность в себе, спокойная активность;
- 4) неумение достойно реагировать на критику, замечания и даже оскорбления;
- 5) отказ от мелочной опеки подчиненных.

Вопрос 2. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- 1) Иметь достаточно оснований для критики;
- 2) Определиться, стоит ли критиковать публично;
- 3) Начинать критику с похвалы;
- 4) Применять повышенную интонацию речи;
- 5) Применять корректные формы критических замечаний.

Вопрос 3. В случае если критикующий вас следовал всем этическим нормам, не следует расценивать критические замечания, как:

- 1) Знак того, что от Вас ожидали большего;
- 2) Повод справедливо посмотреть на собственную работу, служебное поведение и поступки;
- 3) Шанс усовершенствовать свои профессиональные качества;
- 4) Намек начать поиски новой работы;
- 5) Знак того, что Вас не уважают.

Вопрос 4. Какие фразы уместны в деловом общении?

- 1) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;
- 2) «Мне надо, чтобы Вы ...»;
- 3) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;
- 4) «На Вашем месте я бы так не рассуждал...»;
- 5) «Вы плохо выглядите».

Вопрос 5. Чем надо начинать и заканчивать общение?

- 1) комплиментом;
- 2) критикой;
- 3) распоряжением;
- 4) оскорблением;
- 5) раздражением.

Задание 12

Вопрос 1. Какая фраза секретарей не вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- 1) «честно говоря...»;
- 2) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- 3) «этого мне никто не говорил»;
- 4) «Здесь необходимо как следует подумать»;
- 5) «мне это не по силам».

Вопрос 2. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- 1) прирожденное лидерство;
- 2) профессионализм;

- 3) инициативность;
- 4) умение быть «в тени» своего шефа;
- 5) отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 3. Каких правил должен придерживаться секретарь при составлении реферата?

- 1) должен вносить какие-либо сведения от себя;
- 2) вступать в полемику с авторами статей;
- 3) излагать свою точку зрения на изучаемый вопрос;
- 4) избегать повторений, сложных терминов;
- 5) не включать таблицы, схемы, графики.

Вопрос 4. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

- 1) секретарь - сослуживцы;
- 2) секретарь - руководитель;
- 3) секретарь - посетители;
- 4) телефонный собеседник;
- 5) секретарь - подруга.

Вопрос 5. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

- 1) господин + фамилия;
- 2) товарищ + фамилия;
- 3) по имени отчеству;
- 4) по имени;
- 5) по фамилии.

Задание 13

Вопрос 1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- 1) отвечая на звонок, представьтесь;
- 2) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- 3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- 4) отвечать на все звонки;
- 5) не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 2. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- 1) «я не знаю»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- 4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
- 5) «Это не моя ошибка».

Вопрос 3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- 1) положите трубку;
- 2) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- 3) выслушаете его до конца;
- 4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
- 5) накричите на него в ответ.

Вопрос 4. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

- 1) то, что вы не впадаете вбешенство;
- 2) задаете много вопросов;
- 3) слушаете его;
- 4) не позволяете собеседнику высказаться первым;
- 5) избегаете личных оскорблений.

Вопрос 5. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?

- 1) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;

- 2) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
- 3) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
- 4) надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
- 5) оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

Задание 14

Вопрос 1. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?

- 1) украшательские элементы текста уместны;
- 2) подписывает приглашение руководитель;
- 3) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
- 4) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
- 5) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

Вопрос 2. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:

- 1) секретарь у входа в кабинет руководителя;
- 2) руководитель в своем кабинете;
- 3) секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
- 4) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
- 5) руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 3. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?

- 1) коньяк;
- 2) аперитив;
- 3) красное вино;
- 4) белое вино;
- 5) пиво.

Вопрос 4. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?

- 1) галстуки;
- 2) рубашки;
- 3) книги и альбомы репродукций;
- 4) развесные конфеты;
- 5) часы.

Вопрос 5. С какой целью не следует проводить презентации?

- 1) Завязать новые деловые связи;
- 2) Укрепить старые партнерские отношения;
- 3) Познакомиться с новой информацией;
- 4) Встретиться с единомышленниками;
- 5) Покритиковать конкурентов.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Исторический аспект становления дисциплины (в работах Платона, Аристотеля, Ф.Аквинского, Ж.-Ж.Руссо, М.Вебера и др.).
2. Аспекты проблемы психологии народов (И.Фихте, Г.Гегель, В.Вундт, В.Ключевский), психологии масс (Н.Михайловский, Г. Лебон, Г.Тард), теории об

инстинктах социального поведения (У.Мак-Даугалл, Э.Трондайк, Б.Скиннер, З.Фрейд, Э.Берн).

3. Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.
4. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
5. Модели и цели общения.
6. Особенности делового общения.
7. Основные характеристики позиций личности в общении.
8. Трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.
9. Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, факторы превосходства, привлекательности, отношения и понимания.
10. Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия).
11. Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации.
12. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение.
13. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).
14. Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность).
15. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения).
16. Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.
17. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика
18. Рабочая группа как общность людей. Профессиональная, ценностно-мировоззренческая сферы и сфера межличностных отношений
19. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности (адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция).
20. Структура имиджа (природные качества, эрудиция, воспитанность, профессионализм). Эффекты фасцинации и аттракции, их воздействие на социальные группы.
21. Правила убеждающего воздействия. Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения.
22. Тактика убеждения. Технические методы убеждения.
23. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.
24. Технология беспроblemного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»).
25. Технология подлинного общения Э.Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
26. Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
27. Виды деловых разговоров. Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).
28. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения
29. Особенности убеждения аудитории. Подготовка к выступлению.
30. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).
31. Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления
32. Профессиональная этика. Деловой этикет.
33. Языковые неточности. Речевые штампы и канцеляризмы. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.
34. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При проведении аттестации слушатель важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателя. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателя, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и слушателя.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Слушатель должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы высшего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;
- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со слушателем.

Процедуры оценки по дисциплине «Психология общения» включают: подготовку заданий, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированной основных знаний, умений, навыков.

Таблица контроля формирования знаний, умений, навыков

<i>Формы контроля</i>	<i>Элементы контроля</i>
Фронтальный опрос	Знания
Самоконтроль	Знания

Взаимоконтроль	Знания
Решение задач	Знания, умения, навыки
Самостоятельная работа	Знания, умения
Презентации	Знания, умения
Практическая работа	Знания, умения, навыки
Реферат, доклад	Знания, умения, навыки
Дискуссии	Знания, умения, навыки
Тест	Знания, умения, навыки
Лабораторная работа	Знания, умения, навыки
Контрольная работа	Знания, умения, навыки
Зачет	Знания, умения, навыки

Процедура оценивания качества предметных результатов слушатель по дисциплине «Психология общения»:

- Включенное наблюдение и фиксация его результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов,
- Устный опрос и фиксация его результатов,
- Самостоятельная работа и фиксация ее результатов,
- Беседа и фиксация ее результатов,
- Дискуссия (например, в учебном форуме) и фиксация ее результатов,
- Устный зачет и фиксация его результатов,
- Защита реферата и фиксация результатов,
- Письменная работа и фиксация ее результатов,
- Презентация (электронные и бумажные продукты) и фиксация ее результатов,
- Написание отзывов, рецензий и фиксация их результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов

Алгоритм процедуры оценивания преподавателем:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде примеров и пр.;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т. п.
- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе слушатель;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе слушатель;
- задачи и пути устранения недостатков.

Алгоритм процедуры самооценки слушателя:

- какова цель и что нужно было получить в результате?
- удалось получить результат? Найдено решение, ответ?
- справился полностью правильно или с ошибкой? Какой, в чём?
- справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

Этапы процедуры оценивания:

Что оценивается. Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

Как оценивать. За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

Параметры оценивания. Оценка знаний, умений, навыков слушателя определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

Фиксация результатов. Формы представления образовательных результатов:

- ведомости успеваемости по предметам;
- тексты контрольных работ, тестов и проч., и анализ их выполнения обучающимся;
- журнал;
- индивидуальный учебный план (при наличии);
- зачетная книжка.

Знания оцениваются по четырехбальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Слушатель, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Слушатель, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушатель учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.