

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Смоленский государственный университет"

Кафедра педагогики и психологии

*«Утверждаю»*

Проректор по учебно-  
методической работе

\_\_\_\_\_ Ю.А. Устименко

«09» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Б1.Б.19 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки: 21.03.02 «Землеустройство и кадастры»

Направленность: Кадастры недвижимости

Курс – 2

Семестр – 3

Форма обучения – очная

Всего зачетных единиц – 3; часов – 108

Лекции – 18 час.

Практические занятия – 36 час.

Самостоятельная работа – 54 час.

Форма отчетности: зачет – 3 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки  
21.03.02 «Землеустройство и кадастры»

Программу разработал:

кандидат психологических наук, доцент Родионова В.О.

Одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии

"02" сентября 2021 г. протокол № 1

Смоленск  
2021

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.Б.19 «Психология общения» относится к вариативной части обязательных дисциплин образовательной программы по направлению подготовки 21.03.02 «Землеустройство и кадастры».

Содержательно и методически связана с дисциплинами: «Философия», «Безопасность жизнедеятельности», «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии в землеустройстве и кадастрах», «Теория управления».

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия (ОК-6);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

В результате освоения дисциплины студент должен

**знать:** базовые понятия психологии общения; цели, функции, виды и уровни общения; основные подходы в изучении проблемы общения; взаимосвязь общения и деятельности; специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; механизмы понимания и познания в общении; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы; функции и характеристики обратной связи в общении; основные стратегии межличностного взаимодействия; основные механизмы воздействия на партнера по общению; этические принципы общения; причины и факторы затрудненного общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

**уметь:** анализировать ситуации общения; быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером, использовать различные приемы влияния на него при взаимодействии; выражать и обосновывать свою позицию по различным вопросам, уметь убеждающе воздействовать при общении; свободно владеть языком, уметь грамотно вести беседу, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении; не допускать конфликтных ситуаций; общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы; повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса;

**владеть:** понятийным аппаратом психологии общения; навыками планирования, организации и проведения бесед, дискуссий, других форм взаимодействия; способами и приемами общения в различных его видах и с различными типами собеседников; приемами саморегуляции поведения в процессе общения.

## 3. Содержание дисциплины

Социально-психологические проблемы общения. Сущность общения. Личность и общество. Структура общения. Цели, содержание и средства общения. Функции общения. Стили и виды общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа). Коммуникативные барьеры в общении. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального

общения. Кинесика. Паралингвистика и экстралингвистика. Проксемика. Визуальное общение. Такесика. Межнациональные различия невербального общения.

Психология конфликта. Понятие конфликта и его социальная роль. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Стрессы и стрессовые ситуации. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

Психологические особенности делового общения. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества. Этические нормы делового общения. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.

Этика делового общения. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности этикета. Светский этикет. Эпистолярный этикет.

#### 4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	В том числе		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Вопросы теории и проблемы общения	16	2	6	8
2	Вербальные средства общения	12	2	4	6
3	Невербальные средства общения	16	2	6	8
4	Конфликты в общении и способы их разрешения	12	2	4	6
5	Психологическая защита	12	2	4	6
6	Деловое общение	8	2	2	4

7	Психологические особенности публичного выступления	8	2	2	4
8	Имидж делового человека	12	2	4	6
9	Этикет деятельности делового человека	12	2	4	6
<b>ИТОГО</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>

## 5. Виды учебной деятельности

### Лекции:

#### Тема 1. Вопросы теории и проблемы общения.

##### Вопросы:

1. Сущность общения. Цели, содержание, средства и функции общения.
2. Структура общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
3. Стили и виды общения.
4. Коммуникативные барьеры в общении.

#### Тема 2. Вербальные средства общения.

##### Вопросы:

1. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
2. Законы организации информации.
3. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

#### Тема 3. Невербальные средства общения.

##### Вопросы:

1. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.
2. Кинесика. Паралингвистика и экстралингвистика. Проксемика. Визуальное общение. Такесика.
3. Межнациональные различия невербального общения.

#### Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.

##### Вопросы:

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Источник и субъекты конфликта.
3. Классификация конфликтов.
4. Причины и последствия конфликтов.
5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### Тема 5. Психологическая защита.

*Вопросы:*

1. Определение и сущность психологической защиты.
2. Механизмы психологической защиты и их содержание.
3. Проявление защитных механизмов в различных жизненных обстоятельствах.

### **Тема 6. Деловое общение.**

*Вопросы:*

1. Понятие о деловом общении.
2. Этапы делового общения.
3. Виды и формы делового общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры.
4. Деловой стиль общения.
5. Психология сотрудничества.
6. Этические нормы делового общения.

### **Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.**

*Вопросы:*

1. Культура речи делового человека.
2. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
3. Язык и стиль публичного выступления.
4. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации.
5. Риторические приемы. Требования к выступлению.

### **Тема 8. Имидж делового человека**

*Вопросы:*

1. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид.
2. Модели поведения. Тактика общения.
3. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния.
4. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.

### **Тема 9. Этикет деятельности делового человека**

*Вопросы:*

1. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
2. Деловой этикет. Правила этикета.
3. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону.
4. Правила деловой переписки.
5. Национальные особенности этикета.
6. Светский этикет.
7. Эпистолярный этикет.

## **Практические занятия:**

### **Тема 1. Вопросы теории и проблемы общения.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Основные механизмы перцепции. Идентификация, стереотипизация и эмпатия. Аттракция, рефлексия и каузальная атрибуция. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Самодиагностика с использованием тестов: «Родитель – Взрослый – Дитя», «Коммуникативные и организаторские способности», «Экспресс-диагностика эмпатии». Самоанализ результатов тестирования, составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

## **Тема 2. Вербальные средства общения.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.
3. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Выполнение упражнения «Испорченный телефон». Цель упражнения: совершенствование навыков вербальной коммуникации, способности понимать партнера на вербальном уровне. *Ход работы:* из аудитории выходят четыре человека, пятый читает текст; затем он должен пересказать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем второй первому; далее происходит обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения и на что обращал в первую очередь внимание слушатель, насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком, а также – что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятии и передаче информации?

Выполнение упражнения «Интервью». Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника. *Ход работы:* группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку. Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку». Обсуждение: - Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них? - Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?

- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

Самодиагностика с использованием теста: «Коммуникативная толерантность». Самоанализ результатов тестирования.

## **Тема 3. Невербальные средства общения.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Роль невербальной коммуникации современного человека.
2. Виды невербальной коммуникации.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Выполнение упражнения «Пантомимическая миниатюра». Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения. *Ход работы:* участники по очереди должны посредством жестов и мимики изобразить определённый предмет, явление окружающего мира. Слова при этом использовать нельзя. Группа, выступающая в роли зрителей, должна догадаться какой был

задуман объект или явление. Чем быстрее будет угадан задуманный предмет, тем выше уровень проявления невербальной коммуникации.

Выполнение упражнения «Автобус». Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения. *Ход работы:* участники разбиваются на пары и слушают инструкцию. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются». После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга. Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

Выполнение упражнения «Зеркало». Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению. *Ход работы:* ведущий инструктирует группу. Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее сымитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника». Пара участников выходит вперед. Один из них – исполнитель, а другой – его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы – зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом, перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала, обсудить то, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия. *Предлагаемые действия:* пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат...действия могут добавляться в зависимости от количества участников. *Вопросы для обсуждения:* Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

Самодиагностика с использованием тестов: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения», «Понимаете ли вы других людей?». Самоанализ результатов тестирования.

#### **Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие конфликта, основные характеристики и структура.
2. Правила поведения в споре. Как избавиться от агрессивности во время споров.
3. Невербальное проявление конфликта. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
4. Профилактика и стратегия разрешения конфликтов, правила поведения в конфликтах.

Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Самодиагностика с использованием тестов: «Твоя конфликтность», «Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

#### **Тема 5. Психологическая защита.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Отрицание.

2. Вытеснение.
  3. Проекция.
  4. Идентификация.
  5. Рационализация, включение, катарсис.
  6. Замещение.
  7. Изоляция (или отчуждение).
- Презентации.*

#### **Тема 6. Деловое общение.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Формы делового общения и их характеристики.
2. Технология переговоров.

*Презентации.*

*Практическое задание:*

Самодиагностика с использованием тестов: «Ваш стиль делового общения», «Определение стратегии дискуссионного поведения», «Умеете ли вы вести деловое обсуждение?». Самоанализ результатов тестирования.

#### **Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Система построения устного выступления.
2. Умение убеждать. Аргументация.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Самодиагностика с использованием тестов: «Мотивация к успеху», «Организованный ли вы человек?». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

#### **Тема 8. Имидж делового человека.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Влияние внешнего вида человека на его восприятие окружающими и успех в профессиональной деятельности.
2. Внешний облик женщины.
3. Внешний облик мужчины.

*Презентации.*

*Практические задания:*

Выполнение письменной работы на тему: «Образ делового человека: условия, факторы формирования, составляющие».

Презентация своего «делового образа». Студенты представляют свой «деловой образ» для проведения «деловых мероприятий» и изображают его составляющие на бумаге. Затем выполняется презентация данного образа. Презентация сопровождается рассказом, включающим описание, аргументацию, пояснения.

#### **Тема 9. Этикет деятельности делового человека**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Общие сведения об этической культуре. Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
2. Этические формы общения.
3. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

*Презентации.*

*Практические задания:*



Письменно ответьте на следующий вопрос: «Как связаны общечеловеческая и профессиональная мораль?». Назовите известные Вам кодексы профессиональной морали. Попробуйте составить этический кодекс Вашей будущей профессии.

Решение практических задач по теме «Деловая этика». Обсуждение результатов.

### Самостоятельная работа студента в семестре:

#### *1. Темы рефератов:*

1. Социальное познание: основные теории и эффекты.
2. Лидерство: основные теории.
3. Социальное влияние.
4. Исследования социальной установки.
5. Теория когнитивного диссонанса.
6. Теории каузальной атрибуции.
7. Общение и межличностные отношения.
8. Что такое любовь с точки зрения ученого?
9. Психология делового общения.
10. Психологическое манипулирование.
11. Основные принципы делового этикета.
12. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
13. Внешность делового человека.
14. Этика в пластике. Невербальное общение. Правильная осанка и походка. Жесты и их значение. Межличностное пространство.
15. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
16. Элементы делового этикета: визитки.
17. Особенности этикета деловой женщины.
18. Особенности этикета делового мужчины.
19. Особенности этикета руководителя.
20. Особенности этикета секретаря.
21. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
22. Искусство комплимента.
23. Основные дресс-коды в деловой сфере.
24. Одежда и внешний вид делового мужчины.
25. Одежда и внешний вид деловой женщины.
26. Этикет деловой переписки.
27. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
28. Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
29. Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
30. Особенности этикета за столом.
31. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.).
32. Элементы делового этикета: презентации.
33. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
34. Элементы делового этикета для тех, кто ездит в деловые командировки.
35. Элементы делового этикета: сувениры и подарки.
36. Нормы делового этикета для проведения совещания.
37. Нормы делового этикета для проведения переговоров.
38. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций.
39. Элементы делового этикета: деловые приемы.
40. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.
41. Нормы делового этикета для конференций.

42. Этикет в Интернете. Различия между электронной почтой и другими средствами связи. Нормы делового этикета для общения в социальных сетях. Использование мессенджеров (ICQ и т.п.), смайлов.
43. Нормы делового этикета при составлении электронных писем.
44. Особенности делового этикета европейских стран.
45. Особенности делового этикета стран Азии.
46. Особенности делового этикета США и Канады.
47. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования.

*2. Вопросы для самоконтроля:*

1. Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание и средства общения.
3. Функции общения. Стили и виды общения.
4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
6. Коммуникативные барьеры в общении.
7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
8. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
9. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.
10. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.
11. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.
12. Кинесика. Проксемика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Личность и общество.
15. Коммуникативные барьеры в общении.
16. Психологические аспекты убеждения.
17. Логические аспекты убеждения.
18. Законы организации информации.
19. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.
20. Межнациональные различия невербального общения.
21. Динамика конфликта.
22. Стрессы и стрессовые ситуации.
23. Теория защитных механизмов.
24. Защитные стратегии и стратегии совладения.
25. Параметры защитных механизмов.
26. Национально-психологические типы делового общения.
27. Этические нормы делового общения.
28. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров.
29. Методы ведения переговоров.
30. Культура речи делового человека.
31. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
32. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации.
33. Риторические приемы.
34. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
35. Национальные особенности этикета.
36. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах.
37. Понятие конфликта и его социальная роль.
38. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
39. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

40. Стрессы и стрессовые ситуации.
41. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов.
42. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
43. Интеллектуальные защиты.
44. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
45. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.
46. Этические нормы делового общения.
47. Культура речи делового человека.
48. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
49. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.
50. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.
51. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид.
52. Модели поведения. Тактика общения.
53. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния.
54. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
55. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
56. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета.
57. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.
58. Национальные особенности этикета.
59. Светский этикет. Эпистолярный этикет.

### 6. Фонд оценочных средств

компетенция	этапы формирования (семестр)	дисциплины, практики, НИР, ГИА	критерии	показатели (по уровням)
ОК-6 способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия	<b>3</b>	Б1.Б.19 «Психология общения»	<b>Знаниевый</b>	<p><b>Зачтено:</b> знает базовые понятия психологии общения; цели, функции, виды и уровни общения; основные подходы в изучении проблемы общения; взаимосвязь общения и деятельности; специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; механизмы понимания и познания в общении; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы; функции и характеристики обратной связи в общении.</p> <p><b>Не зачтено:</b> не знает базовые понятия психологии общения; цели, функции, виды и уровни общения; основные подходы в изучении проблемы общения; взаимосвязь общения и деятельности; специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; механизмы понимания и познания в общении; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы; функции и характеристики обратной связи в общении.</p>
			<b>Деятельностный</b>	<p><b>Зачтено:</b> умеет анализировать ситуации общения; быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером, использовать различные приемы влияния на него при взаимодействии; выражать и обосновывать свою позицию по различным вопросам, умеет убеждающе воздействовать при общении; свободно владеть языком, умеет грамотно вести беседу, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении; не допускать</p>

				<p>конфликтных ситуаций; общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы; повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса; владеет понятийным аппаратом психологии общения; навыками планирования, организации и проведения бесед, дискуссий, других форм взаимодействия; способами и приемами общения в различных его видах и с различными типами собеседников; приемами саморегуляции поведения в процессе общения.</p> <p><b>Не зачтено:</b> не умеет анализировать ситуации общения; быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером, использовать различные приемы влияния на него при взаимодействии; выражать и обосновывать свою позицию по различным вопросам, умеете убеждающе воздействовать при общении; свободно владеть языком, умеет грамотно вести беседу, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении; не допускать конфликтных ситуаций; общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы; повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса; не владеет понятийным аппаратом психологии общения; навыками планирования, организации и проведения бесед, дискуссий, других форм взаимодействия; способами и приемами общения в различных его видах и с различными типами собеседников; приемами саморегуляции поведения в процессе общения.</p>
ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию	<b>3</b>	Б1.Б.19 Психология общения	<b>Знаниевый</b>	<p><b>Зачтено:</b> знает основные стратегии межличностного взаимодействия; основные механизмы воздействия на партнера по общению; этические принципы общения; причины и факторы затрудненного общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>

				<p><b>Не зачтено:</b> не знает основные стратегии межличностного взаимодействия; основные механизмы воздействия на партнера по общению; этические принципы общения; причины и факторы затрудненного общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>
			Деятельностный	<p><b>Зачтено:</b> умеет анализировать ситуации общения; быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером, использовать различные приемы влияния на него при взаимодействии; выражать и обосновывать свою позицию по различным вопросам, умеете убеждающе воздействовать при общении; свободно владеть языком, умеет грамотно вести беседу, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении; не допускать конфликтных ситуаций; общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы; повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса; владеет понятийным аппаратом психологии общения; навыками планирования, организации и про-ведения бесед, дискуссий, других форм взаимодействия; способами и приемами общения в различных его видах и с различными типами собеседников; приёмами саморегуляции поведения в процессе общения.</p> <p><b>Не зачтено:</b> не умеет анализировать ситуации общения; быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером, использовать различные приемы влияния на него при взаимодействии; выражать и обосновывать свою позицию по различным вопросам, умеете убеждающе воздействовать при общении; свободно владеть языком, умеет грамотно вести беседу, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении; не допускать конфликтных ситуаций; общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной</p>

				нравственной атмосферы; повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса; не владеет понятийным аппаратом психологии общения; навыками планирования, организации и про-ведения бесед, дискуссий, других форм взаимодействия; способами и приемами общения в различных его видах и с различными типами собеседников; приёмами саморегуляции поведения в процессе общения.
--	--	--	--	---

## Оценочные средства (примеры)

### Темы рефератов:

1. Социальное познание: основные теории и эффекты.
2. Лидерство: основные теории.
3. Социальное влияние.
4. Исследования социальной установки.
5. Теория когнитивного диссонанса.
6. Теории каузальной атрибуции.
7. Общение и межличностные отношения.
8. Что такое любовь с точки зрения ученого?
9. Психология делового общения.
10. Психологическое манипулирование.
11. Основные принципы делового этикета.
12. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
13. Внешность делового человека.
14. Этика в пластике. Невербальное общение. Правильная осанка и походка. Жесты и их значение. Межличностное пространство.
15. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
16. Элементы делового этикета: визитки.
17. Особенности этикета деловой женщины.
18. Особенности этикета делового мужчины.
19. Особенности этикета руководителя.
20. Особенности этикета секретаря.
21. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
22. Искусство комплимента.
23. Основные дресс-коды в деловой сфере.
24. Одежда и внешний вид делового мужчины.
25. Одежда и внешний вид деловой женщины.
26. Этикет деловой переписки.
27. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
28. Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
29. Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
30. Особенности этикета за столом.
31. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.).
32. Элементы делового этикета: презентации.
33. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
34. Элементы делового этикета для тех, кто ездит в деловые командировки.
35. Элементы делового этикета: сувениры и подарки.
36. Нормы делового этикета для проведения совещания.
37. Нормы делового этикета для проведения переговоров.
38. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций.
39. Элементы делового этикета: деловые приемы.
40. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.
41. Нормы делового этикета для конференций.
42. Этикет в Интернете. Различия между электронной почтой и другими средствами связи. Нормы делового этикета для общения в социальных сетях. Использование мессенджеров (ICQ и т.п.), смайлов.
43. Нормы делового этикета при составлении электронных писем.
44. Особенности делового этикета европейских стран.
45. Особенности делового этикета стран Азии.
46. Особенности делового этикета США и Канады.
47. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования



### *Требования к написанию реферата*

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

#### Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом .

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами.

Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003

### Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

### Оценивание реферата

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

*Матрица оценивания презентации*

Название критерия	Оцениваемые параметры
Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
Поддача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
Логика и переходы во время презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы

### Перечень основной литературы

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489271>
2. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494141>

### Перечень дополнительной литературы

1. Вердербер, Рудольф. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер; Пер. с англ. И. Андреевой и др. — 11-е междунар. изд. — СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК: Издательский дом Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. — 318 с. : ил. — (Главный учебник). — ISBN 5-93878-085-3 : 180.40.
2. Кукушин, Вадим Сергеевич. Психология делового общения: учеб. пособие для студ. по спец. "Референт-переводчик" и "Менеджмент" / В. С. Кукушин. — М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Издательский центр "МарТ", 2003. — 368 с. — (Новые технологии). — ISBN 5-241-00214-6 : 80.00
3. Психология делового общения: хрестоматия / под ред. Д. Я. Райгородского. — Самара: Дом-Бахрах-М, 2006. — 784 с. : ил. — ISBN 5-94648-045-6.
4. Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с. : ил. — (Мастера психологии). — ISBN 978-5-388-00425-3.
5. Станкин, Михаил Иосифович. Психология общения: учеб. пособие / М. И. Станкин; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т. — 4-е изд., испр. и доп. — М.; Воронеж: Издательство Московского психолого-социального института: Модэк, 2008. — 352 с. — (Библиотека психолога). — Библиогр.: с.341-343, библиогр. в сносках. — ISBN 978-5-9770-0218-9. — ISBN 978-5-89395-873-7.
6. Ефимова, Наталия Сергеевна. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие для студентов сред. проф. образования по спец. 0300 "Образование" / Н. С. Ефимова. — М.: Форум: Инфра-М, 2010. — 192 с. : ил. — (Профессиональное образование). — ДОПУЩЕНО МИНОБРАЗОВАНИЯ РФ. — Библиогр.: с.178-179 и в конце глав. — ISBN 978-5-8199-0249-3.
7. Чернова, Г. Р. Психология общения: [учебное пособие для бакалавров, магистров студентов психолог. фак.] / Г. Р. Чернова, Т.В. Слотина. — СПб.: Питер, 2012. — 240 с. : ил. — (Учебное пособие) (Стандарт третьего поколения). — Библиогр.: с.229-235. — ISBN 978-5-459-01210-1.

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. [www.gnpbu.ru](http://www.gnpbu.ru) – Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского Российской академии образования (ГНПБ РАО).
2. <http://www.shpi.ru> - Государственная публичная историческая библиотека России (ГПИБ).
3. <http://fatpoint.ru/> - образовательный портал
4. <http://ethology.ru/> - образовательный портал

### Перечень информационных технологий

1. Создание презентаций в графическом редакторе Power Point.

2. Демонстрация видео материалов на электронных носителях.

### **8. Перечень информационных технологий**

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

### **9. Материально-техническая база**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине в университете имеется следующая необходимая база (уч. корпус № 1, ауд. 38, 61):

- ноутбук HP 530 CM-530;
- проектор Vivitek Д557W;
- экран настенный ProScreen.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**Сертификат:** 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30  
**Владелец:** Артеменков Михаил Николаевич  
**Действителен:** с 21.09.2022 до 15.12.2023