Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 18:16:09
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

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
_____ Устименко Ю.А.
«6» июля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

ФТД.В.02 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»
Направленность (профиль): Маркетинговые коммуникации и бизнес-аналитика
Форма обучения: заочная
Курс – 1
Семестр – 2
Всего зачетных единиц – 2, часов - 72

Форма отчетности: зачет – 2 семестр

Программу разработал
канд. психологических наук, доцент Кузьмина К.Е.

Одобрена на заседании кафедры
«14» июня 2022 г., протокол № 11

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Учебная дисциплина **ФТД.02 Психология делового общения** входит в блок ФТД. Факультативные дисциплины учебного плана по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Маркетинговые коммуникации и бизнес-аналитика».

Осваивается студентами в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса: на 1 курсе во 2 семестре. Опирается на знания, полученные при изучении дисциплин «Технология развития критического мышления», «Современный общий и стратегический менеджмент».

Целью данного курса является формирование у обучающихся представлений о сущности и содержании профессионального общения, о технологиях организации взаимодействия, а также выработка основных навыков, необходимых в профессиональном общении.

Усвоение материала курса позволяет выработать следующие навыки профессионального общения: установление контакта с собеседником; проведение эффективной беседы; организация взаимодействия в форме сотрудничества; формирование адекватных представлений о партнере; навыка активного слушания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-3 Способен осуществлять деловое общение, выстраивать коммуникации с заинтересованными сторонами, осуществлять публичное представление организации с применением маркетинговых коммуникаций в условиях цифровой среды	**Знать:** особенности выстраивания деловой коммуникации в бизнес-среде; теоретические основы PR-технологий, технологий разработки корпоративного и персонального бренда; особенности представления компании в СМИ, сети Интернет, теоретические основы интернет-рекламы, ключевые аспекты поисковой оптимизации сайта, основы SMM-маркетинга и контекстной рекламы. **Уметь:** проводить диагностику проблем организации деловой коммуникации и вырабатывать варианты их преодоления; выстраивать эффективные внутрикорпоративные коммуникации, деловые коммуникации в бизнес-среде; проводить анализ и разрабатывать стратегии развития бренда; разрабатывать и внедрять рекламные стратегии, в том числе в сети Интернет. **Владеть:** навыками эффективной деловой коммуникации, публичного выступления; навыками управления имиджем и репутацией организации; навыками разработки и реализации стратегии развития бренда и стратегии продвижения организации в сети Интернет; навыками работы с информационными средствами для управления различными направлениями деятельности организации в сети Интернет с целью повышения её конкурентоспособности.

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и сущность делового общения

Различные подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический. Виды общения и критерии их выделения.
Общение и его функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Общение и социальные отношения. Общая характеристика профессионального общения психолога: коммуникативные свойства и установки личности, готовность вступать в контакт, направленность на сотрудничество. Фасилитативная роль личности в профессиональном общении. Субъектно-субъектное взаимодействие.

Тема 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Специфика обмена информацией между людьми. Многозначность смысловых значений понятия «коммуникация». Коммуникация – как глубинная психологическая связь. Коммуникация как обмен информацией. Модели коммуникативного процесса. Структура информационной связи.

Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент. Динамичность смены ролей в процессе общения. Проблема единой системы кодификации и декодификации. Механизмы потери и искажения информации. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.
Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе коммуникации.

Тема 3. Характеристика интерактивной стороны общения

Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности. Проблема межиндивидуального взаимодействия в социальной психологии: теория обмена, теория символического интеракционизма, теория социального действия.

Структура взаимодействия. Различные критерии к описанию структуры взаимодействия. Теория Т. Парсонса. Структура взаимодействия как описание стадий его развития (Я. Щепаньский, В.Н. Панферов). Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Различные типы транзакций: дополнительные, пересекающиеся, скрытые. Взаимодействие в профессиональном общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога. Основные составляющие коммуникативной компетентности психолога-консультанта. Коммуникативные навыки и умения: речевые умения, социально-психологические умения (умение устанавливать, поддерживать и выходить из контакта, умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, умения конструктивного влияния, умение слушать, умение взаимодействовать в форме диалога и сотрудничества и т.д.), психологические умения (навыки самомобилизации, саморегуляции), умения использовать невербальные средства общения адекватно ситуации. Методы формирования коммуникативной компетентности: расширение социальной практики, тренинг партнерского общения.

Тема 5. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности

Средства профессионального общения и их роль в процессе повышения эффективности профессионального общения. Лингвистические средства общения. Функции речи в процессе общения: установление взаимопонимания, передача информации, психическое воздействие. Речь как фактор, определяющий содержательно-смысловую линию общения. Оптико-

кинетические средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи. Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи). Пространственно-временная организация профессионального общения.

Тема 6. Эффективное слушание в деловом общении

Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Критерии эффективности слушания. Методы эффективного слушания. Классификация видов слушания. Безмолвное слушание. Рефлексивное слушание. Правила и приемы активного слушания: уточнение, пересказ, развитие мыслей собеседника. Активное слушание как одно из условий установления взаимопонимания с клиентом.

Тема 7. Проблема психологического влияния в процессе делового общения

Влияние как элемент профессионального общения. Виды влияния. Виды психологического противостояния чужому влиянию. Мотивы влияния в профессиональном общении. Понятие психологического конструктивного влияния. Виды конструктивного влияния в профессиональной практике. Способы защиты от манипулятивного воздействия.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Понятие и сущность профессионального общения	12	2	4	6
2	Коммуникативная сторона в деловом общении	10	2	2	6
3	Характеристика интерактивной стороны общения	8	-	2	6
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	10	-	4	6
5	Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности	10	-	4	6
6	Эффективное слушание в деловом общении	10	2	-	8
7	Проблема психологического влияния в процессе делового общения	8	2	-	6
	Подготовка к зачету	4			4
	ИТОГО	**72**	**8**	**16**	**48**

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Лекция 1. Понятие и сущность делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический.
2. Виды общения и критерии их выделения.
3. Общение и его функции.
4. Общение и личность. Общение и деятельность.

Лекция 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика обмена информацией между людьми.
2. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент.
3. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении.
4. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе деловой коммуникации.

Лекция 3. Эффективное слушание в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Критерии эффективности слушания.
2. Методы эффективного слушания. Классификация видов слушания.
3. Безмолвное слушание. Рефлексивное слушание.
4. Правила и приемы активного слушания: уточнение, пересказ, развитие мыслей собеседника.
5. Активное слушание как одно из условий установления взаимопонимания с клиентом.

Лекция 4. Проблема психологического влияния в процессе делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта.
2. Виды влияния. Виды психологического противостояния чужому влиянию.
3. Мотивы влияния в профессиональном общении.
4. Понятие психологического конструктивного влияния.
5. Виды конструктивного влияния в профессиональной практике психолога.
6. Способы защиты от манипулятивного воздействия в практике психолога.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие 1-2. Понятие и сущность профессионального общения

1. Общение и его функции.
2. Подходы к пониманию процесса общения
3. Виды общения и критерии их выделения.
4. Общая характеристика профессионального общения психолога

Примерные вопросы для обсуждения:

Раскройте содержание методологического принципа общения в психологическом консультировании.

Что такое структура общения?

Проблемные ситуации:

Во время профилактической беседы с подростками о вреде алкоголизма и курения, проводимой психологом в одной из классных комнат школы, в кабинет входит директор школы и начинает выяснять зачинщиков драки, произошедшей на перемене. Внимание ребят сразу переключается. Эффект проводимой лекции резко уменьшается. Директор, не обращая внимания на доводы социального педагога о том, что эту ситуацию можно разобрать в другом месте, в другое время, продолжает кричать, пытаясь добиться определенного ответа. Конфликтная ситуация между психологом и директором школы. Как ее можно решить?

Во время очередного рейда социального педагога по месту жительства учеников школы, регулярно пропускающих занятия и нарушающих нормы поведения в школе, социальный педагог приходит в одну из квартир такого ребенка. Его встречают родители мальчика. Социальный педагог рассказывает ситуацию, сложившуюся в школе относительно ребенка и пытается выяснить причины у родителей. Родители, не выслушав социального педагога, начинают обвинять педагогов и администрацию школы. Как действовать в этой ситуации социальному педагогу?

Практическое занятие 3-4. Коммуникативная сторона в профессиональном общении

1. Понятие «коммуникации».
2. Модели коммуникативного процесса.
3. Особенности коммуникации в профессиональном общении психолога-консультанта.
4. Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения.

Ситуации для обсуждения:

1. Пожилой человек находится на обслуживании более двух лет. Его обслуживала социальный работник, которая по характерологическим параметрам робкая, боязливая, неуверенная в себе. Клиент просил социального работника мыть молы полы 1 раз в неделю, хлопать ковры и выполнять другие виды деятельности, которые она не обязана выполнять. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

2. Специалист по работе с молодежью пригласил молодых людей на консультацию по вопросам предоставления услуг центра. На встречу пришли подростки, в том числе и те, которые находятся на учете в милиции. Специалист пытается сообщить информацию, а подростки не слушаю, переспрашивают, иронизируют… Как действовать в этой ситуации специалисту?

Практическое занятие 5-6. Характеристика интерактивной стороны общения

1. Понятие интеракции. Проблема межиндивидуального взаимодействия в социальной психологии
2. Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).
3. Взаимодействие в профессиональном общении.
4. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога-консультанта с клиентом.

Задания:

Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент.* Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас есть в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов.* Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

(Приведите собственные примеры диалогов и укажите характер трансакций).

Заполните таблицу, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон.

Стратегия общающихся	Цели общения
1. Стратегия «контролера»	
2. Стратегия «понимателя»	

Основная литература:

Практическое занятие 2. **Коммуникативная компетентность в деловом общении**

Целью данного практического занятия является повышение компетентности студентов в профессиональном общении

Задачи:

1. Формирование умений и навыков, необходимых для успешного общения.
2. Изучение собственного опыта общения и развитие установок, необходимых для эффективного общения.
3. Развитие способностей адекватного познания себя, других людей и отношений.

Программа лабораторного занятия реализуется в четыре этапа:

1 этап - этап создания работоспособности (создание атмосферы открытости и безопасности; ознакомление с целями, формами организации и содержанием работы, а также коррекция ожиданий по отношению к ее результатам; акцентирование профессиональной значимости поставленных тренингом задач)

2 этап - этап ориентации на цели тренинга (осознание неадекватных форм поведения в ситуации профессионального общения; обнаружение участниками занятия дефицитов собственной профессиональной компетентности)

3 этап - этап изменений (отработка навыков, умений, необходимых в профессиональном общении; осознание своих ресурсов; активизация внутренних потенциалов, необходимых для развития собственной компетентности в профессиональном общении.

4 этап – завершающий (обобщение материала, полученного в ходе занятия; получение обратной связи;

проработка вариантов применения полученных результатов на практике в профессиональной деятельности; обсуждение впечатлений участников о работе в целом).

Практическое занятие 3. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности

1 Лингвистические средства общения.
2 Оптико-кинетические средства общения
3 Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи.
4 Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи).
5 Пространственно-временная организация профессионального общения.

Практическое упражнение.

Цель: закрепить знания о проксемических средствах невербального общения.

Задание: определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися.

№	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Свыше 350 см	
2.	50-120 см	
3.	15-50 см	
4	120-350 см	

Практическое упражнение

Цель: овладеть навыками анализа коммуникативных барьеров.

Задание: проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
5.	Расстояние между общающимися более 50 см	
6	Психологическая несовместимость общающихся	
7.	Разное понимание одних и тех же слов и выражений	
8.	Неумение слушать собеседника	

Практическое упражнение

Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации - важнейшая составная часть деятельности социального работника.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
5. Наличие обратной связи - важное условие коммуникации.
6. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.
7. В формальной группе не могут возникать неформальные коммуникации.
8. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
9. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
10. Слухи - это невербальные коммуникации в процессе общения.

Самостоятельная работа

Задание 1. Подготовить конспект статьи А.Е. Войскунский, О.В. Митина, А.А. Аветисова «Общение и «опыт потока» в групповых ролях интернет-играх» в журнале «Психологический журнал» №3, 2006г.

Найти 2-3 литературных источника и подготовить обзор статей по проблемам психологии профессионального общения.

Задание 2. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.
2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течении 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему

удалось принести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рада эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держаться стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатляется в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других

Задание 3. Один психолог-консультант уходит в отпуск, а в это время его замещает другой. Стили работы у каждого свои. Случается так, что замещающий психолог более полно удовлетворяет запросы клиента, а возвратившийся из отпуска становится уже не таким желанным, воспринимается сквозь призму всплывших недостатков. Ситуация становится напряженной для социального работника и клиента. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

Задание 4. Проведите микроисследование. Задача данной работы заключается в том, чтобы выявить особенности профессионального общения психолога-консультанта в отличие от специалистов других профессиональных областей.

Обратите внимание на взаимодействие в профессиональном общении социального работника (партнерское взаимодействие, сотрудничество и т.д.).

Задание 5. Групповая творческая работа, направленная на закрепление знаний о коммуникативной компетентности психолога. Подготовить программу проекта развития коммуникативной компетентности психолога.

Задание 6. Подготовка рефератов, написание рецензии на реферат на тему «Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта».

Задание 7 . Составление контрольной работы по теме:
«Эффективное слушание в профессиональном общении».

Задание 8. Подготовка эссе на тему «Проблема психологического влияния в процессе профессионального общения».

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Творческие задания (задания для самостоятельной работы)

Примеры:

1 Подготовить 7-10 проблемных ситуаций, связанных с профессиональным общением психолога-консультанта.

2 Составьте список основных профессиональных ошибок в общении психолога-консультанта и предложите способы их устранения.

3 Подготовить альбом «Невербальные средства общения», где были бы представлены рисунки, демонстрирующие различные средства общения.

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- грамотные и адекватные примеры, иллюстрирующие основной материал (при необходимости);
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

«Зачтено» («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») – от 65 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» («неудовлетворительно») – менее 65% правильно выполненного задания.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации – зачет

Тест (пример)

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:
   1-коммуникацией; 2-общением
   1) связь человека и машины
   2) телефонная связь между индивидами
   3) внутривидовая связь животных
   4) разговор матери с сыном
   5) связь между компьютерными системами
2. Цель делового общения:
   1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера
   2) находится вне самого взаимодействия субъектов
   3) находится в самом взаимодействии субъектов
   4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения
3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:
   1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
   2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
   3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   4) ритмико-интонационные стороны речи
   5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
4. Дайте определение невербального средства общения – такесика:
   1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
   2) ритмико-интонационные стороны речи
   3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
   4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   5) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
5. Дайте определение невербального средства общения – экспалингвистика:
   1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
   3) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
   4) пространственная ориентация партнеров в момент общения
   5) ритмико-интонационные стороны общения
6. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»:
   1) общение как взаимодействие
   2) общение как обмен информацией
   3) общение как восприятие людьми друг друга
7. Дайте определение понятия «интерактивная сторона общения»:

1) общение как взаимодействие
2) общение как обмен информацией
3) общение как восприятие людьми друг друга

8. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-информационно-дефицитный; 2- фонетическое непонимание.

1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) искажение информации при передаче через несколько рестрансляторов
4) механический обрыв информации
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-стилистический; 2- социально-культурные различия.

1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) искажение информации при передаче через несколько рестрансляторов
4) механический обрыв информации
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- семантический; 2- логический

1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

11. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- замещающе-искажающий; 2-фонетическое непонимание

1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

12. Назовите вербальные средства общения:

1) мимика

2) речь
3) взгляд
4) поза
5) жест

13. Дайте определение функций общения:1-экспрессивная функция; 2- функция социального контроля; 3- функция социализации

1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами
2) регламентация поведения и деятельности
3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний

14. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

1) эмпатия
2) социальная стереотипизация
3) рефлексия
4) идентификация
5) интерпретация

Критерии выставления зачета

«Зачтено» - 8-14 правильных ответов

«Не зачтено» – 7 и менее правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489967
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491405

7.2. Дополнительная литература

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493416
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

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Министерство образования и науки РФ: http://mon.gov.ru/

http:// www.ht.ru

http:// www.psytest.ru
http://koob.ru,
http://ihtik.lib.ru,
http://elibrary.ru,
http://vsetesti.ru
http://azps.ru
http://www.imaton.ru

7.3. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

Для демонстрации лекционного материала используется видеосюжеты из телевизионного многосерийного фильма "Деловое общение" (2007), "Обмани меня" (2009).

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 2, ауд. 510.

Стандартная учебная мебель (60 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт.

Кафедра для лектора – 1 шт.

Доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Проекционный экран LUMA – 1 шт.

Мультимедиапроектор Acer – 1 шт.

Ноутбук HP 530 – 1шт.

Колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд. 520 (компьютерная лаборатория с выходом в Интернет)

Компьютерный студенческий стол – 15 шт.

Компьютерный стол для преподавателя – 1 шт.

Интерактивная доска IQBoard

Мультимедиа проектор Optima PX 329 DLP

16 персональных компьютеров с выходом в Интернет

Стандартная учебная мебель (16 учебных посадочных мест).

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian
2. Microsoft Office 2010 Russian