

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМ. Л.С.ВЫГОТСКОГО

Кафедра психологии личности

Б1.В.ДВ.03.02 — Спецсеминар по межличностным коммуникациям

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность: 37.05.02 - «Психология служебной деятельности»

Специализация — морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Уровень квалификации выпускника — специалист, психолог

Форма обучения - очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

Спецсеминар по межличностным коммуникациям

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Ст.преподаватель Кафедры психологии личности

Синюкова Л.Е.

Ответственный редактор

Доктор психологических наук, профессор Орестова В.Р.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

Психологии личности

№__1__ от_30.08.2019

Рабочая программа дисциплины (модуля)

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины – постановка навыков и обучение современным техникам эффективных коммуникаций, активной саморегуляции в процессе взаимодействия.

Задачи дисциплины – научить студентов:

- понимать необходимость изучения деловой коммуникации для современного человека;
- обобщать теорию и практику планирования, организации и контроля деловой коммуникации;
- понимать виды деловой коммуникации и их специфику;
- анализировать социально-психологические процессы деловой коммуникации;
- владеть различными технологиями и методами деловой коммуникации: презентация, деловая беседа, переговоры;
- планировать деловую коммуникацию и выстраивать эффективные деловые отношения;
- уметь выстраивать и регулировать собственное деловое поведение

1.2. Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) «Спецсеминар по межличностным коммуникациям» (знания, умения владения), сформулированные в компетентностном формате

Дисциплина (модуль) «Спецсеминар по межличностным коммуникациям» направлена на формирование следующих компетенций:

ПСК-2.3 - способность выявлять, обобщать, адекватно оценивать и решать задачи, связанные с психологическими основами управления в условиях реально действующих служебных подразделений с учетом организационно-правовых основ служебной деятельности,

ПК-24 - способность выбирать и применять психологические технологии, позволяющие осуществлять решения новых задач в различных областях профессиональной практики

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие знания и умения:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;
- ставить задачи профессионального и личностного развития;

владеть:

- техниками бесконфликтного общения;
- техниками публичного выступления с применением презентаций;
- приемами убеждающей коммуникации.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Спецсеминар по межличностным коммуникациям» является частью вариативного цикла по выбору дисциплин учебного плана.

В результате освоения дисциплины (модуля) «Спецсеминар по межличностным коммуникациям» формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик:»2 Социальная психология», «Профессиональная этика», «Психология конфликта», «Психология общения и переговоров», «Психологическое консультирование» и производственной практики.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Программа адресована студентам 1-2 курса специальности 37.05.02 «Психология служебной деятельности» Института психологии им. Л.С. Выготского РГГУ. Программа подготовлена на кафедре психологии личности.

1. Структура дисциплины Для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з. е., 180 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 70 ч., самостоятельная работа обучающихся 92 ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)			
				лек	прак	СР	
1	Общение и коммуникация. Понятие межличностной коммуникации	1			7	10	Мини-лекция тренинг самопрезентации дискуссия
2	Вербальные и невербальные средства общения				7	10	Мини-лекция деловая игра контрольная работа
3	Эффективная организация межличностных коммуникаций				7	10	мини-лекция -беседа работа с Кейсами деловая игра
4	Особенности делового общения	1			7	14	мини-лекция- беседа Доклады, дискуссии

							Контрольная работа
	Зачет				28	44	3
5	Социальное влияние и социальная установка деловой коммуникации.	1			12	12	мини-лекция-беседа Дискуссия деловая игра
6	Управление конфликтами в деловой коммуникации.	2			10	12	Контрольная работа деловая игра Доклады дискуссии
7	Публичная речь и ее особенности. Презентации при публичных выступлениях.	2			10	12	Блиц-опрос Тренинг публичного выступления
8	Ведение деловой беседы и спора	2			10	12	Мини-лекция деловая игра Контрольная работа
	<i>Всего</i>				42	48	Экзамен 18
	<i>Итого</i>				70	92	Экзамен 18

2. Структура дисциплины Для очно/заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з. е., 180 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 40 ч., самостоятельная работа обучающихся 122ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)			
				лек	прак	СР	
1	Общение и коммуникация. Понятие межличностной коммуникации	1			4	14	Мини-лекция Тренинг самопрезентации дискуссия

							Блиц-опрос
2	Вербальные и невербальные средства общения				4	14	Мини-лекция контрольная работа
3	Эффективная организация межличностных коммуникаций				4	14	мини-лекция работа с Кейсами деловая игра
4	Особенности делового общения	1			4	14	мини-лекция- беседа Доклады Контрольная работа
	Зачет				16	56	3
5	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации.	1			6	18	мини-лекция-беседа Дискуссия деловая игра
6	Управление конфликтами в деловой коммуникации.	2			6	16	Контрольная работа деловая игра Доклады дискуссии
7	Публичная речь и ее особенности. Презентации при публичных выступлениях.	2			6	16	Блиц-опрос Тренинг публичного выступления
8	Ведение деловой беседы и спора	2			6	16	Мини-лекция деловая игра Контрольная работа
	<i>Всего</i>				24	66	Экзамен 18
	<i>Итого</i>				40	122	Экзамен 18

2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Общение и коммуникация.	Общение и коммуникация определение, виды, функции, структура общения.

	Понятие межличностной коммуникации	<p>Понятие общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи.</p> <p>Структура общения. Классификация общения, виды общения.</p> <p>Речь в социальном взаимодействии.</p> <p>Основные функции и виды. Фактическая и информативная речь. Конативная и эмотивная функции речи. Социальная речь. Стратегия и тактика речевого поведения.</p> <p>Понятие коммуникации. Структура процесса коммуникаций. Коммуникационные барьеры и их преодоление. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.</p>
2	Вербальные и невербальные средства общения	<p>Невербальные средства коммуникации: понятие и значение в деловой коммуникации. Формы невербальных знаковых систем. Кинесические особенности коммуникации. Классификация и особенности основных жестов. Позы: закрытые и открытые. Основные закономерности проксемики. Пространственное расположение партнеров в деловой коммуникации, дистанция между ними. Особенности визуального контакта во время деловой коммуникации. Виды взглядов и их трактовка. Пралингвистические особенности деловой коммуникации: тембр голоса, интонация, темп речи, громкость. Эмоциональная выразительность речи. Понятие и роль конгруэнтности в деловой коммуникации. Имидж делового человека.</p>
3	Эффективная организация межличностных коммуникаций	<p>Межличностные коммуникации. Факторы повышения коммуникационной эффективности. Делегирование полномочий. Обязанности руководителей, обязанности подчиненных. Схема информационной системы. Информационный инжиниринг управленческих коммуникаций. Структурная схема организационной коммуникации. Оптимизация межличностной коммуникации. Особенности телефонного взаимодействия.</p>
4	Особенности делового общения	<p>Понятие делового общения. Специфика и условия деловой коммуникации. Функции деловой коммуникации. Структурные компоненты деловой коммуникации. Формы деловой</p>

		<p>коммуникации. Структура модели процесса деловой коммуникации и его элементы: коммуникатор, сообщение, канал коммуникации, коммуникатор-получатель, обратная связь, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.</p> <p>Этика делового общения. Логика, этика, эстетика речи в деловой коммуникации. Позиции личности по отношению к ситуации: доситуативная, ситуативная, надситуативная, внеситуативная.</p> <p>Психологические особенности позиций личности по отношению к ситуации.</p>
5	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации.	<p>Социальное воздействие. Способы социального влияния. Силы социального влияния. Виды социального влияния. Факторы социального влияния. Противодействие социальному влиянию. Социальная установка. Механизмы формирования социальной установки. Изучение социальной установки. Модель последовательных стадий. Модель параллельного процесса. Технология изменения социальной установки. Факторы, влияющие на формирование социальной установки.</p>
6	Управление конфликтами в деловой коммуникации.	<p>Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтной ситуации, конфликта, конфликтогена, инцидента. Реалистичные и нереалистичные типы конфликтов. Динамика развития конфликта и характеристика его этапов. Причины конфликтов в деловой среде. Позитивные функции конфликтов в организации. Типы конфликтных личностей и тактики взаимодействия с ними. Стратегии разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество. Структурные методы управления конфликтами. Коммуникационные методы и приемы управления конфликтами. Принципы коммуникации и поведения в конфликте.</p>
7	Публичная речь и ее особенности. Презентации при публичных выступлениях.	<p>Публичная речь в различных ситуациях общения. Виды публичных выступлений. Специфика деловой презентации. Требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации. Определение цели и задачи речи. Изучение аудитории для выбора формы презентации. Структура презентации и характеристика ее элементов. Подготовка текста речи презентации, структура текста. Правила и принципы подготовки основных элементов текста: вступления, основной части, заключения.</p>

	<p>Приемы, используемые для эффективного вступления. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей. Поведение выступающего во время презентации. Ответы на вопросы. Логика, этика и эстетика публичного выступления. Дикция и выразительное чтение в культуре речевого общения.</p>
<p>8 Ведение деловой беседы и спора</p>	<p>Понятие и характеристика деловой беседы. Функции деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы: подготовка к деловой беседе; начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; парирование замечаний партнера; принятие решения и фиксация договоренностей; завершение деловой беседы; анализ результатов деловой беседы. Цели, задачи и результаты каждого этапа деловой беседы. Методы и приемы, используемые на различных этапах деловой беседы. Основные методы аргументирования, основанные на логических доказательствах. Техники и приемы, используемые на этапе парирование замечаний собеседника. Резюмирование беседы. Принципы ведения эффективной беседы. Сущность спора. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев). Определение цели спора. Принципы ведения спора.</p>

4. Информационные и образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Общение и коммуникация. Понятие межличностной коммуникации	<i>Практическое занятие 1-2</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Мини-лекция тренинг самопрезентации дискуссия
2.	Вербальные и невербальные средства общения	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Мини-лекция контрольная работа
3.	Эффективная организация межличностных коммуникаций	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	мини-лекция работа с Кейсами (проблемными ситуациями) деловая игра
4.	Особенности делового общения	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	мини-лекция- беседа Доклады Контрольная работа
	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации.	<i>Практическое занятие 1-2</i> <i>Самостоятельная работа</i>	мини-лекция-беседа Дискуссия деловая игра
	Управление конфликтами в деловой коммуникации.	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Контрольная работа деловая игра Доклады дискуссии
	Публичная речь и ее особенности. Презентации при публичных выступлениях.	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Блиц-опрос Тренинг публичного выступления
	Ведение деловой беседы и спора	<i>Практическое занятие</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Мини-лекция деловая игра Контрольная работа

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	20 баллов
- <i>участие в групповой дискуссии</i>	5 баллов	20 баллов
- <i>самостоятельная работа (раздел 2)</i>	20 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация (контрольные вопросы)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплины) <i>зачёт</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	«зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «достаточный»</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетво- рительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий контроль

При оценивании устного опроса, блиц-опроса и участия в дискуссии на практическом занятии учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-5 баллов;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 6-10 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -11-15 баллов.

При оценивании доклада учитывается:

- полнота содержания доклада;
- владение текстом доклада.

Промежуточная аттестация (зачет)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 2 вопроса (один вопрос - теоретического характера и один вопрос - практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- освоение теоретического содержания, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-5 баллов);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (6-10 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (11-15 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (16- 25 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-5 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (6-10 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (11-15 баллов).

Экзамен проходит в виде теста.

Примерные темы докладов:

1. Содержание понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Структура общения и характеристика элементов.
3. Функции и принципы деловой коммуникации.
4. Сущность и виды деловой коммуникации.
5. Коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации.
6. Причины неэффективной коммуникации.
7. Основные виды и формы деловой коммуникации и их характеристика.
8. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
9. Особенности восприятия людьми друг друга. Механизмы восприятия.
10. Стереотипы и установки при восприятии партнера по коммуникации.
11. Коммуникативная компетентность: важнейшие навыки и умения для деловой коммуникации.
12. Деловой этикет, принципы и правила деловой коммуникации.
13. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
14. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
15. Понятие и сущность спора. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев).
16. Техники убеждения партнера в споре. Конструктивные цели спора. Особенности критики в споре.
17. Манипулятивные приемы, используемые в деловых переговорах.
18. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена. Структура и типология конфликтов. Причины конфликтов.

19. Методы и стратегии управления конфликтами.

Примеры тестовых заданий

Какое из названных явлений неотносится к сторонам общения:

- а) перцептивная сторона общения;
- б) коммуникативная сторона общения;
- в) интерактивная сторона общения.

Наука «деловая коммуникация» изучает:

- а) различные характеристики партнеров в деловой коммуникации;
- б) механизмы функционирования мышления, речи;
- в) барьеры коммуникации;
- г) специфику, условия и технологии общения.

Предметная область деловой коммуникации – это:

- а) психические познавательные процессы индивидуумов;
- б) ценностные ориентации партнеров в деловой коммуникации;
- в) социально-психологические механизмы общения и взаимодействия индивидуумов;
- г) формы деловой коммуникации.

По содержанию общение может быть разделено на:

- а) прямое, косвенное, деятельностное, мотивационное, материальное;
- б) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное;
- в) межличностное, деловое, инструментальное, светское, духовное, ритуальное, формальное;
- г) деловое, социальное, духовное, мотивационное, когнитивное.

Составные элементы структуры общения:

- а) мотивы, действия, задачи;
- б) коммуникационный, интерактивный, перцептивный;
- в) обмен информацией, влияние, принятие решений;
- г) инструментальный, трансляционный, социализация, самовыражение.

По характеру и содержанию деловой коммуникации бывает общение:

- а) горизонтальное и вертикальное;
- б) конструктивное и деструктивное;
- в) непосредственное и опосредованное;
- г) желательное и вынужденное.

Такой обязательный элемент общения как восприятие одним человеком

другого, понимание его внутреннего мира, оценка эмоционального состояния другого человека называется:

- а) вежливость;
- б) интеракция;
- в) перцепция;
- г) симпатия.

Деловой этикет понимается как:

- а) коммуникативная компетентность делового человека проявляющаяся в деловой коммуникации;
- б) свод нравственных норм, предписываемых к исполнению во время различных видов деловой коммуникации;
- в) манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, регулирующие внешние проявления человеческих взаимоотношений;
- г) определенный порядок поведения людей, обеспечивающий согласованность действий внутри коллектива.

Интерактивная сторона общения заключается в следующем:

- а) организация взаимодействия между индивидуумами, планирование и координация действий, влияние на физическое пространство общения;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания;
- в) обмен информацией, идеями, мнениями между людьми;
- г) навыки взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Коммуникативная компетентность понимается как:

- а) способность человека управлять собственными психологическими и физиологическими состояниями;
- б) определенный уровень навыков и умений непосредственного человеческого взаимодействия, развивающийся и осознаваемый опыт общения;
- в) система понятий и логика рассуждений, привычно применяемых при встрече с незнакомым объектом, человеком или задачей;
- г) навыки и способности к сопереживанию и сочувствию другим.

Коммуникационный процесс состоит из следующих элементов:

- а) установление контакта, удерживание внимания, обмен информацией, принятие решения;

- б) коммуникатор, сообщение, канал, получатель, обратная связь;
- в) оратор, речь, аудитория
- г) до коммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный.

Способность осознания человеком того, как он воспринимается партнером по коммуникации:

- а) подражание;
- б) рефлексия;
- в) ригидность;
- г) сопереживание.

Установление сходства с одного человека с другим человеком называется:

- а) рефлексия;
- б) сопереживание;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

Привычные, упрощенные представления о других людях или группах людей, о которых, в действительности, располагаешь небольшой информацией:

- а) совокупность приемов и навыков в общении;
- б) стереотипы;
- в) убежденность;
- г) прагматизм.

Сознательная уступчивость человека мнению другого человека или группы, во избежание конфликтов с ним:

- а) сотрудничество;
- б) конформизм;
- в) подражание;
- г) суггестия.

Техника подачи лучших личностно-деловых качеств с целью сформировать положительные эмоции и создать желаемое впечатление у других людей:

- а) самопрезентация;
- б) техника обмена информацией;
- в) техника убеждения и внушения;
- г) техника саморегуляции.

Соответствие смыслов вербальных и сопровождающих их невербальных сигналов, вызывающее ощущение гармонии и согласованности:

- а) манипуляция;
- б) конгруэнтностью;
- в) самоосознание;
- г) гибкость.

Результаты многих исследований зрительного поведения (контакта глазами) и его значения для установления межличностных отношений показывают, что человек, который не устанавливает зрительный контакт, тем самым сообщает:

- а) о сильном влечении и симпатии;
- б) несогласие с получаемой информацией;
- в) о своем безразличии, отвлечённости или, наоборот, о подчинённости;
- г) о желании доминировать.

Вы согласны со следующим утверждением: «С помощью одного жеста человек может передать такое количество информации, которое он не смог бы передать с помощью одного слова, а лишь с помощью достаточно большого количества слов»:

- а) да;
- б) нет.

Жесты, свидетельствующие о неискренности партнера по коммуникации:

- а) скрещенные на груди руки;
- б) некоторое прикрытие рта рукой;
- в) переплетенные пальцы рук;
- г) прикладывание руки к груди.

Жесты, демонстрирующие неуверенность:

- а) раскрытие рук;
- б) сжатие пальцев в кулак;
- в) теребление ладони и пощипывание;
- г) вытягивание указательного пальца вдоль щеки.

Прямая осанка, руки на бедрах и голова, откинутаая немного назад – это признаки человека:

- а) желающего доминировать;
- б) показывающего открытость и принятие партнера по общению;
- в) выражающего потребность быть защищенным;
- г) занимающего подчиненную позицию.

Бессознательное личности в деловой коммуникации может проявляться (несколько ответов):

- а) в оговорках;
- б) в затянувшихся паузах;
- в) эмоциональных репликах;
- г) в агрессии
- д) в обмолвках.

К основным когнитивным процессам познания делового партнера относится (выбрать несколько):

- а) мышление
- б) память;
- в) ощущения;
- г) рефлексия;
- д) влечение;
- г) воображение.

Процесс коммуникации и взаимодействия, в котором происходит обмен мнениями, опытом, предполагающий достижение определенного результата:

- а) деловая презентация;
- б) конференция;
- в) деловое совещание;
- г) спор.

При подготовке к деловой презентации важнейшим моментом является:

- а) уверенность в себе;
- б) анализ ситуации и изучение аудитории;
- в) наличие большого количества материала для презентации.

Вид публичной речи, предметом которой являются вопросы факта, свидетельствующие о том, что представляет правду, а что нет:

- а) информационная речь;
- б) призывающая к действию речь;

в) протольно-этикетная речь;

г) убеждающая речь.

Задачи эффективного вступления в презентации (отметьте несколько):

а) привлечь внимание аудитории;

б) дать время, чтобы слушатели могли расположиться в аудитории;

в) обозначить проблему, вопрос которую вы будите раскрывать;

г) рассказать о себе.

Краткий словесный подход к теме презентации, который может и не быть напрямую связан с темой презентации, направленный на захват внимания аудитории, называется:

а) завязка;

б) зачин;

в) заключение.

Эффект выступления, говорящий о том, что наиболее всего запоминается начало и конец выступления:

а) эффект края;

б) эффект лаконичности;

в) эффект упадка.

Отметьте правильные утверждения (несколько):

а) информационное выступление должно обязательно содержать новую для слушателей информацию;

б) информационное выступление нужно сделать как можно более эмоциональным;

в) информационное выступление должно дать исчерпывающую информацию по вопросу;

г) информационное выступление должно содержать как можно больше данных, статистики, фактов, примеров;

д) в информационном выступление особенно важны жестикуляция и мимика выступающего.

Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата называется:

а) публичная деловая презентация;

б) деловое совещание;

в) деловая беседа;

г) спор.

Один из процессов этапа деловой беседы «передача информации» содержит:

- а) «перехватывание инициативы»;
- б) обсуждение проблем;
- в) формирование предварительного мнения;
- г) создание позитивной атмосферы беседы.

Методы «снятия напряжения» и «зацепки» используются на этапе деловой беседы:

- а) этапа обмена информацией;
- б) аргументирования;
- в) начала деловой беседы;
- г) завершения деловой беседы.

Одна из техник спекулятивных методов аргументации, заключающаяся в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет прямого отношения к дискуссии:

- а) техника изоляции;
- б) техника изменения направления;
- в) техника искажения;
- г) техника дискредитации партнера.

Как реагировать на замечания собеседника, чтобы проявить себя:

- а) поставить себя на его место и принять во внимание его проблемы;
- б) дать партнеру подтверждение значимости его идей и мнений;
- в) четко определить цель беседы и пересмотреть тактику;
- г) остроумно ответить либо никак не реагировать.

На объективные замечания партнера стоит:

- а) их нейтрализовать;
- б) для начала, выяснить мотивы и точку зрения партнера;
- в) сказать, что вы поняли его точку зрения, и показать преимущества своего предложения;
- г) можно противоречить открыто, и дать свое видение вопроса.

Вид совместной с партнером деятельности, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договора или соглашения:

- а) деловая презентация;
- б) деловое совещание;

- в) деловые переговоры;
- г) разрешение конфликта.

Субъектом конфликта может выступать:

- а) конфликтное действие;
- б) источник конфликта;
- в) предмет противоборства;
- г) индивид, группа или класс.

Толчок для создания и реализации конфликта является:

- а) инцидент;
- б) ссора;
- в) напряженность;
- г) конфликтоген.

Метод регулирования конфликта, заключающийся в четком определении и разьяснении требуемых результатов работы:

- а) координационные и интеграционные механизмы;
- б) разьяснение требований к работе;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

Причина конфликта в ситуации, когда один сотрудник при выполнении своих рабочих обязанностей зависит от другого сотрудника или групп людей, и эта зависимость создает конфликтную ситуацию:

- а) различные цели сотрудников;
- б) неудовлетворительные коммуникации между сотрудниками;
- в) неравномерное распределение ресурсов;
- г) взаимосвязь задач.

Стратегия разрешения конфликта, заключающаяся в улаживании ситуации путем частичного принятия точки зрения другой стороны:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) сотрудничество;
- г) уступка.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Контрольные вопросы

Задание 1

Прочитайте текст и определите, является ли предложенная ситуация общением или коммуникацией. Выберите правильный ответ.

1. Два близких человека, не совершая экспрессивных движений, прекрасно понимают друг друга без слов.

- а) общение б) коммуникация

2. Передача информации на автоответчик о том, как друзья замечательно проводят вечер и сожалеют по поводу отсутствия их товарища, приглашая присоединиться к ним.

- а) общение б) коммуникация

3. Объявление в газете по поводу сроков выплаты пенсий и пособий.

- а) общение б) коммуникация

4. Два человека, сидящие на берегу пруда, изредка обмениваясь ничего не значащими фразами, ощутили близость друг к другу.

- а) общение б) коммуникация

5. Два человека договариваются о том, где можно провести отпуск. Один предлагает отправиться в путешествие с группой альпинистов, другой готов поддержать его предложение, но сокрушается по поводу отсутствия специального снаряжения и предлагает провести отпуск на берегу моря.

- а) общение б) коммуникация

6. Начальник отдела сообщает сотрудникам о снижении заработной платы в связи с выплатой штрафных санкций, которые были предъявлены предприятию за невыполнение договорных обязательств по отношению к партнеру. Просит сотрудников быть внимательными и впредь не допускать таких ошибок

- а) общение б) коммуникация

Общее количество баллов _____

2. Приведите пример коммуникации в общении начальника с подчиненным.

3. Приведите пример коммуникации в семейных отношениях.

Общее количество баллов _____

Задание 3

Какой из приведенных отрывков является примером общения и почему?

а) Отрывок из произведения И.Ильфа, Е.Петрова «Двенадцать стульев»:

- Возмутительные порядки, - трусливо забормотал Ипполит Матвеевич, - форменное безобразие! В милицию на них надо жаловаться.

Остап молчал.

- Нет, действительно это ч-черт знает что такое! – продолжал горячиться Воробьянинов. – Дерут с трудящихся втридорога. Ей- богу!.. За какие-то подержанные десять стульев двести тридцать рублей. С ума сойти...

- Да, - деревянно сказал Остап.

– Правда? – переспросил Воробьянинов. – С ума сойти можно!

– Можно.

б) Отрывок из произведения Н.В. Гоголя «Тарас Бульба»:

Пришедший являлся только к кошевому, который обыкновенно говорил:

- Здравствуй! Что, во Христа веруешь?

- Верую! – отвечал приходивший.

- И в троицу святую веруешь?

- Верую!

- И в церковь ходишь?

- Хожу!

- А ну, перекрестись!

Пришедший крестился.

в) Отрывок из произведения Н.В. Гоголя «Иван Федорович Шпонька и его тетушка»:

- Гм, что это за индейки! – сказал вполголоса Иван Иванович с видом пренебрежения, оборотившись к своему соседу. – Такие ли должны быть индейки! Если бы вы увидели у меня индеек! Я вас уверяю, что жиру в одной больше, чем в десятке таких, как эти. Верите ли, государь мой, что даже противно смотреть, когда ходят они у меня по двору, так жирны!..

- Иван Иванович, ты лжешь! – произнес Григорий Григорьевич, вслушиваясь в его речь.

- Я вам скажу, - продолжал все так же своему соседу Иван Иванович, показывая вид, будто бы он не слышал слов Григория Григорьевича, - что прошлый год, когда я отправлял их в Гадяч, давали по пятидесяти копеек за штуку. И то еще не хотел брать.

- Иван Иванович, я тебе говорю, что ты лжешь! – произнес Григорий Григорьевич, для лучшей ясности – по складам и громче прежнего...

- Именно, государь мой, не хотел брать. В Гадяче ни у одного помещика...

– Иван Иванович! ведь ты глуп, и больше ничего, - громко сказал Григорий Григорьевич.

г) Отрывок из произведения А.Курляндского «Вы не были на Таити?»:

- В больницу бы его, - посоветовал подполковник.
- Не хочу в больницу! Не хочу! На солнышко хочу. В Африку.
- Куда, куда?
- В Африку, - подтвердил Кеша. – Нам врач посоветовал. Там Коля мигом поправиться.
- Ну, вы, ребята даёте!.. Знаете, где Африка? Вот она. Через полмира надо лететь.
- Ничего, - сказал Кеша. – Я однажды уже летел. И как видите, жив.
- Повезло, сказал подполковник. – Один раз повезло, другого раза не будет. А если буря, а если гроза? А если ракету по вам пустят? Вон сколько до Африки государств. И каждое государство небо свое охраняет. Нет. Я думаю, не в Африку вам надо, а в «живой уголок». В школу. Там тоже тепло, и еще питание

д) Отрывок из произведения Ярослава Гашека «Похождения бравого солдата Швейка»:

- Знаете что, Швейк? У меня большое желание предать вас полемому суду, - сказал поручик со вздохом. – Но ведь судьи вас оправдают, потому что большего дурака в жизни своей не встречали. Посмотрите на себя в зеркало. Вас не тошнит от идиотского выражения вашего лица? Вы глупейшая игра природы, какую я когда-либо видел. Ну, скажите откровенно, Швейк: нравитесь ли вы самому себе?
- Никак нет, господин обер-лейтенант, не нравлюсь. В этом зеркале я вроде как еловая шишка. Зеркало не отшлифовано. Вот у китайца Станека было выставлено выпуклое зеркало. Кто ни поглядится – с души воротит. Рот этак, голова – будто помойная лоханка, брюхо – как у налившегося пивом каноника, словом - фигура. Как-то шел мимо генерал-губернатор, поглядел на себя ... Ну, моментально это зеркало пришлось снять.

Общее количество баллов _____

Задание 4

- а) Приведите пример житейской ситуации, когда происходит разговор между двумя людьми, а общения между ними нет.

- б) Приведите пример житейской ситуации, когда двое встретились и ни слова друг другу не сказали, а общение между ними произошло.

Общее количество баллов _____

Замечания преподавателя:

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

6.1. Список источников и литературы

Основная литература:

1. Психология общения : энцикл. словарь / Учреждение Рос. акад. образования "Психол. ин-т" ; под общ. ред. А. А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 598, [1] с. ; 27 см. - ISBN 978-5-89353-335-4. Шифры: 150 - П 86 кв
2. Гулевич Ольга Александровна. Психология коммуникации : учеб.-метод. пособие / О. А. Гулевич ; НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 368 с. : рис., табл. ; 20 см. - ISBN 978-5-9770-0178-6. Шифры: 150 - Г 94
3. Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..
4. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

Дополнительная литература:

1	Базаров Т. Ю. Курс "Основы коммуникации" на факультете психологии филиала МГУ имени М. В. Ломоносова в г. Ташкенте: опыт разработки и проведения[Текст] / Т. Ю. Базаров, Р. О. Пронин, Ю. Т. Турсунова // Вестник Московского университета. Сер. 14, Психология. - 2015. - № 1. - С. 78-93.
2	Барден Никола. Слова и символы : язык и коммуникация в терапии / Никола Барден, Тина К. Уильямс ; [пер. с англ. О. В. Свинченко ; науч. ред. А. А. Киселевой]. - Харьков : Гуманитар. центр, 2012. - 178 с. ; 22 см. - Пер. изд.: Words and symbols: language and communication in therapy / Nicola Barden a. Tina Williams (McGraw Hill : Open Univ. Press, 2007). - Доп. тит. л. ориг. англ. - ISBN 978-966-8324-92-5. - ISBN 978-0-335-21361-0. Авторы: Барден Никола, Уильямс Тина К. Шифры: 150 - Б 24
3	Бороздина Галина Васильевна. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под. общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [Белорус.

	гос. экон. ун-т]. - Москва : Юрайт, 2014. - 463 с. ; 21 см. - (Бакалавр. Углубленный курс). Шифры: 150 - Б 83
4	Гулевич Ольга Александровна. Психология межгрупповых отношений : учеб. пособие / О. А. Гулевич ; НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 427 с. : рис., табл. ; 21 см. - ISBN 978-5-9770-00177-9. Шифры: 150 - Г 94
5	Ильин Евгений Павлович. Психология доверия / Е. П. Ильин. - Москва [и др.] : Питер, 2013. - 282 с. : рис. ; 24 см. - (Мастера психологии). - ISBN 978-5-496-00017-8. Шифры: 150 - И 46
6	Ильин Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - М. [и др.] : Питер, 2009. - 573 с. : рис., табл., ил. ; 24 см. - (Мастера психологии). - ISBN 978-5-388-00425-3. Шифры: 150 - И 46
7	Искусство жить с непохожими людьми / [под ред. А. Г. Асмолова, Г. У. Солдатовой, А. В. Макаrchук]. - [Б. м.] : Московия, 2009. - 311 с. : ил. ; 20 см. - (Библиотека газеты "Ежедневные новости. Подмосковье"). - Экз. № 22255-10 из кн. ректора РГГУ Е. И. Пивовара. Шифры: 150 - И 86
8	Кара-Мурза Сергей Георгиевич. Власть манипуляции / С. Г. Кара-Мурза. - М. : Акад. проект, 2007. - 380 с. ; 21 см. - (Социально-политические технологии). - ISBN 978-5-8291-0841-0. Шифры: 302 - К 21
9	Лейтц Грете. Сыграть свою жизнь на сцене / Грете Лейтц ; [пер. с фр. Боковиков А. М., Вдовин И. Д.]. - М. : Акад. проект, 2008. - 131 с. ; 21 см. - (Психологические технологии). - ISBN 978-5-8291-1020-8. Шифры: 150 - Л 42
10	Лернер Х. Все сложно. Как спасти отношения, если вы рассержены, обижены или в отчаянии[Текст]. гл. 14 / Харриет Лернер // Секретарское дело. - 2015. - № 8. - С. 30-38.
11	Лицо человека как средство общения : междисциплинарный подход / [Ананьева Кристина Игоревна и др.] ; отв. ред. В. А. Барабанщиков, А. А. Демидов, Д. А. Дивеев ; Моск. ин-т психоанализа. - Москва : Когито-Центр, 2012. - 351 с. : Шифры: 150 - Л 65
12	Мамонов Е. Когда конфликт неизбежен[Текст] / Е. Мамонов // Служба кадров и персонал. - 2015. - № 2. - С. 47-53. Ключевые слова: конфликты, разногласия, столкновение интересов, менеджеры по персоналу, вакансии, кадровая служба, претензии, оплата труда, руководители
13	Моросанова Варвара Ильинична. Саморегуляция и индивидуальность человека / В. И. Моросанова ; Рос. акад. наук, Ин-т психологии, Рос. акад. образования, Психол. ин-т. - М. : Наука, 2010. - 518, [1] с. : рис., табл. ; 25 см. - ISBN 978-5-037102-6. Шифры: 150 - М 80
14	Сидоренков А. В.

	Взаимосвязь групповых феноменов и социально-психологической адаптации работников в организации[Текст] / А. В. Сидоренков, Е. С. Коваль // Психологический журнал. - 2015. - Т. 36, № 1. - С. 34-45. - рис., табл.
15	Суховершина Юлия Влерьевна. Тренинг коммуникативной компетенции / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М. : Акад. проект : Фонд "Мир", 2009. - 110 с. ; 20 см. - (Тренинги и практикумы). - ISBN 978-5-8291-1054-3. - ISBN 978-5-902357-85-8. Авторы: Суховершина Юлия Влерьевна, Тихомирова Елена Петровна, Скоромная Юлия Евгеньевна Шифры: 150 - С 91
16	Томаселло Майкл. Истоки человеческого общения / Майкл Томаселло ; пер. с англ. М. Фаликман [и др.] ; науч. ред. Т. В. Ахутина. - М. : Яз. славян. культур, 2011. - 323 с. ; 22 см. - (Разумное поведение и язык). - Пер. изд.: Origins of human communication / Michael Tomasello. - Доп. тит. л. ориг. англ. - ISBN 978-5-9551-0471-3. Шифры: 150 - Т 56
17	Экман Пол. Психология лжи : обмани меня если сможешь : [пер. с англ.] / Пол Экман ; [под науч. ред. В. В. Знакова]. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 302 с. : ил. ; 21 см. - (Серия "Сам себе психолог"). - Пер. изд.: Telling lies / Paul Ekman. - New York ; London : Norton, 1992. - Доп. тит. л. ориг. англ. - ISBN 978-5-49807-580-8. - ISBN 0-393-30872-3. Шифры: 150 - Э 39

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникативной сети «Интернет», необходимый для практики

1.	Liber.rsuh.ru	Научная библиотека РГГУ
4.	Mospsy.ru	Московский психологический журнал

7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитория с модульной мебелью для проведения тренингов; технические средства обучения: компьютерные проекторы; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

9.1. Планы практических занятий. Методические указания по организации и проведению

Раздел 1 Общение и коммуникация.

Понятие общение.

Структура общения.

Виды общения

Понятие межличностной коммуникации

Тренинг саморезентации

Список источников и литературы:

Психология общения : энцикл. словарь / Учреждение Рос. акад. образования "Психол. ин-т" ; под общ. ред. А. А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 598 с.

Гулевич Ольга Александровна: Психология коммуникации : учеб.-метод. пособие / НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 368 с.

Раздел 2. Вербальные и невербальные средства общения

1. Общий контекст при вербальном и невербальном общении.

2. Видимость общего контекста как одна из ключевых причин проблем общения.

Форма проведения – лекция –беседа

1. Понятие о вербальном невербальном общении. Виды невербальной стороны общения.

2. Общий контекст при вербальном и невербальном общении.

3. Видимость общего контекста как одна из ключевых причин проблем общения.

Контрольная работа.

Список источников и литературы

Психология общения : энцикл. словарь / Учреждение Рос. акад. образования "Психол. ин-т" ; под общ. ред. А. А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 598 с.

Гулевич Ольга Александровна: Психология коммуникации : учеб.-метод. пособие / НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 368 с.

Леонтьев Алексей Алексеевич: Психология общения : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Психология" / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Смысл : Академия, 2008. - 365 с.

Раздел 3. Эффективная организация межличностных коммуникаций

мини-лекция

работа с Кейсами (проблемными ситуациями)

деловая игра

Список источников и литературы

Гулевич Ольга Александровна: Психология коммуникации : учеб.-метод. пособие / НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 368 с.

Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..

Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

Раздел 4. Особенности делового общения

мини-лекция- беседа

Доклады

Итоговая контрольная работа

Список источников литературы:

Психология общения : энцикл. словарь / Учреждение Рос. акад. образования "Психол. ин-т" ; под общ. ред. А. А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 598 с.

Гулевич Ольга Александровна: Психология коммуникации : учеб.-метод. пособие / НОУ ВПО Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 368 с.

Леонтьев Алексей Алексеевич: Психология общения : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Психология" / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Смысл : Академия, 2008. - 365 с.

Раздел 5. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации.

мини-лекция-беседа

Дискуссия

деловая игра

Список источников литературы:

Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..

Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

Раздел 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации

Контрольная работа

деловая игра

Доклады

Дискуссии

Список источников литературы:

Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..

Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

Раздел 7. Публичная речь и ее особенности. Презентации при публичных выступлениях.

Презентации при публичных выступлениях.

Блиц-опрос

Тренинг публичного выступления

Список источников литературы:

Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..

Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

Раздел 8. Ведение деловой беседы и спора

Мини-лекция

деловая игра

Контрольная работа

Список источников литературы:

Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..

Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.

9.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Содержание данной дисциплины имеет большое прикладное значение, поэтому материал курса изложен таким образом, чтобы вопросы теории воспринимались в единстве с практикой профессиональной деятельности. Учебный план подготовки

предполагает сочетание аудиторных занятий (практических занятий) с самостоятельным изучением студентами учебной дисциплины.

Самостоятельная работа является необходимой составляющей процесса освоения программы курса. Существенную помощь в самостоятельном изучении учебного курса студентам могут оказать образовательная программа дисциплины, содержащая перечень тем учебного курса, а также список учебной и специальной научной литературы.

Для общей проверки и оценки уровня усвоения студентами системы знаний по дисциплине учебным планом курса предусмотрены: промежуточная аттестация (зачет) и итоговая аттестация (экзамен). При подготовке к зачету и экзамену наряду с конспектами лекций и рекомендуемой литературой целесообразно использовать образовательную программу дисциплины, так как программа содержит основные разделы, темы и проблемы дисциплины. Программа курса обладает внутренней структурой, части ее логически связаны друг с другом. Использование программы в процессе подготовки к зачету и экзамену поможет студентам структурировать и систематизировать осваиваемый материал.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа адресована студентам 1-2 курса по специальности 37.05.02 «Психология служебной деятельности» Института психологии им. Л.С.Выготского РГГУ. Дисциплина реализуется на психологическом факультете кафедрой психологии личности.

Цель освоения дисциплины – постановка навыков и обучение современным техникам эффективных коммуникаций, активной саморегуляции в процессе взаимодействия.

Задачи дисциплины – научить студентов:

- понимать необходимость изучения деловой коммуникации для современного человека;
- обобщать теорию и практику планирования, организации и контроля деловой коммуникации;
- понимать виды деловой коммуникации и их специфику;
- анализировать социально-психологические процессы деловой коммуникации;
- владеть различными технологиями и методами деловой коммуникации: презентация, деловая беседа, переговоры;
- планировать деловую коммуникацию и выстраивать эффективные деловые отношения;
- уметь выстраивать и регулировать собственное деловое поведение

Дисциплина «Спецсеминар по межличностным коммуникациям» направлена на формирование следующих компетенций:

ПСК-2.3 - способность выявлять, обобщать, адекватно оценивать и решать задачи, связанные с психологическими основами управления в условиях реально действующих служебных подразделений с учетом организационно-правовых основ служебной деятельности,

ПК-24 - способность выбирать и применять психологические технологии, позволяющие осуществлять решения новых задач в различных областях профессиональной практики

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации;

уметь: толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; ставить задачи профессионального и личностного развития;

владеть: техниками бесконфликтного общения; техниками публичного выступления с применением презентаций; приемами убеждающей коммуникации.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета во 2-м семестре в форме экзамена в 4 семестре на очном отделении и в форме зачета на очно/заочном отделении.*

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 и 3 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОП ВО

(название)

(подпись, ф.и.о.)

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины «Спецсеминар по межличностной
коммуникации»
по направлению подготовки 37.05.02 – «Психология служебной деятельности»
Квалификация выпускника — специалист, психолог
Форма обучения - очная, очно-заочная
на 2019_/2020 учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:
(элемент рабочей программы)

- 1.1.;
- 1.2.;
- ...
- 1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:
(элемент рабочей программы)

- 2.1.;
- 2.2.;
- ...
- 2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:
(элемент рабочей программы)

- 3.1.;
- 3.2.;
- ...
- 3.9.