

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)
Документ подписан электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

Кафедра «Социально-культурная деятельность»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

«Психология общения»

для студентов специальности 38.02.07 «Банковское дело»

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология общения» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 38.02.07 «Банковское дело» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М.Шемендюк

28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 05.02.2018 г. N 67.

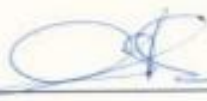
Составил к.п.н. Степанова М.А.

Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н. Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В. Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурная деятельность»

Протокол № 9 от «25» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой  д.с.н., профессор Явон С.В.

Согласовано начальник учебно-методического отдела  Н.М. Шемендюк

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются: ознакомление студентов с концептуальными основами психологии общения; формирование представления о понятии, видах, функциях и структуре общения.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание дисциплины (позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- не предусмотрены стандартом

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающихся формируются следующие компетенции:

Кодкомпетенции	Наименованиекомпетенции
1	2
ОК-01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК-02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК-03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК-05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК-06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК-09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: ОК 01-03, 05, 06, 09 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения в программном	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.

обеспечение в профессиональной деятельности; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.		
Умеет: ОК 01-03, 05, 06, 09 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения; - описывать значимость своей специальности; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; - понимать общий смысл чужих высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Лекции, практические (семинарским) занятия, самостоятельная работа	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к общему гуманитарному социально-экономическому циклу.

Её освоение осуществляется во 2 семестре для очной формы обучения и в 4 семестре для заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
		Предшествующие дисциплины
1	Основы философии	ОК 01-03, 05, 06, 09
		Последующие дисциплины
1.	Информационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 01-05, 09-11

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	32 ч.	-	32 ч.

Зачетных единиц			-
Лекции (час)	26	-	2
Практические (семинарские) занятия (час)	6	-	2
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	-	-	24
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет, семестр/ час.	4/-	-	4/4
Контрольная работа, семестр	-	-	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Общение как предмет научного знания. Основное содержание Понятие общения. Характеристики общения. Половозрастные особенности общения. Критерии удовлетворенности общением. Виды, функции и уровни общения. Этические принципы общения.	5/-/-	1/-/-	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
2	Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект). Основное содержание Коммуникация и коммуникативный процесс. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию. Каналы восприятия и передачи информации. Методы развития коммуникативных способностей.	4/-/-	1/-/-	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.

3	Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект). Основное содержание Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты восприятия.	4/-/1	1/-/-	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
4	Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект). Основное содержание Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологические эффекты взаимодействия людей. Психологическая совместимость. Стратегии поведения по отношению к партнерам. Стили и типы взаимодействия.	4/-/1	1/-/-	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
5	Тема 5. Особенности эффективного общения. Особенности публичного выступления. Основное содержание Понятие коммуникативной компетентности. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания. Типичные ошибки общения. Основные этапы подготовки к выступлению. Структура выступления. Психологические особенности публичного выступления. Невербальная сторона публичного выступления.	4/-/-	1/-/1	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
6	Тема 6. Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях. Основное содержание Трудности и дефекты общения. Аутизм и аутичность, отчужденность. Понятие конфликта, его сущность и основные характеристики. Типология конфликтов, этапы и функции. Основные модели поведения в конфликте. Приемы эффективного преодоления затруднений в общении с «трудными» людьми.	5/-/-	1/-/1	-/-/-	-/-/4	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
Итого		26/-/2	6/-/2	-/-/-	-/-/24	
Промежуточная аттестация по дисциплине						Зачет

Примечание:

-/-/-, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. Общение как предмет научного знания.	1/-/-	Семинар-дискуссия
2	Занятие 2. Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект).	1/-/-	Семинар-дискуссия

3	Занятие 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект).	1/-/-	Семинар-дискуссия
4	Занятие 4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект).	1/-/-	Семинар-дискуссия
5	Занятие 5. Особенности эффективного общения. Особенности публичного выступления.	1/-/1	Семинар-дискуссия
6	Занятие 6. Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях.	1/-/1	Семинар-дискуссия
	Итого	6/-/2	

Примечание:

-/-/-, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

4.3.Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ОК 01-06, 09	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	Устный ответ на вопрос. Доклад. Презентация	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации	-/-/6
ОК 01-06, 09	Подготовка индивидуальной работы по теме	Индивидуальная работа	Выполнение индивидуальной работы	-/-/7
ОК 01-06, 09	Самоконтроль по вопросам	Устный ответ. Письменный ответ	Устный опрос. Письменный опрос	-/-/7
ОК 01-06, 09	Тест самопроверки	Тест	Тестирование	-/-/4
Итого				-/-/24

Примечание:

-/-/-, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Литература: 1 – 3.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы индивидуальных работ

1. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.
2. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
3. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
4. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения).
5. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
6. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении
7. Роль негативных эмоций в общении человека.
8. Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении.
9. Роль восприятия в развитии межличностных отношений.

10. Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении.
11. Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления.
12. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
13. Основные механизмы влияния на человека.
14. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
15. Межличностные ритуалы как механизм социализации.
16. Паттерны общения в семье и развитие ребенка.
17. Соотношение индивидуального и группового в общении: индивидуальные особенности и групповые нормы.
18. Одиночество, аутичность, отчужденность как фактор нарушения коммуникации: причины и способы преодоления.
19. Влияние средовых факторов на поведение человека: длительность и интенсивность.
20. Языки конфликты. Возможные пути их преодоления.
21. Традиции, нормы и способы их преодоления в деловом общении.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Характеристики общения.
4. Критерии удовлетворенности общением.
5. Виды общения.
6. Функции общения.
7. Уровни общения.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Механизмы межличностного восприятия.
10. Механизмы межгруппового восприятия.
11. Эффекты восприятия.
12. Коммуникация и коммуникативный процесс.
13. Вербальная коммуникация.
14. Невербальная коммуникация.
15. Коммуникативные барьеры.
16. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.
17. Виды межличностного влияния.
18. Виды психологического противостояния влиянию.
19. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения.
20. Психологическое взаимодействие людей.
21. Психологическая совместимость.
22. Стратегии поведения по отношению к партнерам.
23. Стили взаимодействия.
24. Типы взаимодействий.
25. Альтруизм и агрессия.
26. Теории взаимодействия.
27. Понятие коммуникативной компетентности.
28. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
29. Техники активного слушания.
30. Трудности эффективного слушания.
31. Памятка Иствуда Атватера.
32. Трудности общения.
33. Дефицитное общение.
34. Аутизм и аутичность.
35. Отчужденность.
36. Советы начинающему оратору.
37. Основные этапы подготовки к выступлению.
38. Структура выступления.
39. Приемы управления вниманием.

40. Невербальная сторона публичного выступления.
41. Оценка культуры речи оратора.
42. Определение конфликта, его сущность и результат.
43. Типология конфликтов.
44. Особенности взаимодействия с «трудными» людьми.
45. Приемы эффективного преодоления возникающих затруднений в общении с «трудными» клиентами.
46. Основные модели поведения в конфликте.

Вопросы теста самопроверки

1. Выберите правильное определение понятия общения:
 - а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
 - б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;
 - в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;
 - г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата.
2. Выделяются следующие стороны общения:
 - а) коммуникативная;
 - б) модальная;
 - в) инструментальная;
 - г) перцептивная;
 - д) интерактивная.
3. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
 - а) жесты, мимику, пантомимику;
 - б) тональность, диапазон голоса;
 - в) контакт глаз;
 - г) социальную и индивидуальную дистанцию.
4. О какой функции общения В. Н. Панферов писал, что она направлена на прием и хранение информации, служит целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта:
 - а) о конативной;
 - б) о креативной;
 - в) о коммуникативной; г) о регуляторной; д) о информационной?
5. «Эффект ореола» означает:
 - а) влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности;
 - б) щедрую, излишнюю благожелательность при восприятии другого человека;
 - в) перенесение качеств группы на личность;
 - г) повышенную внушаемость.
6. Автор, выделивший основные дистанции взаимодействия:
 - а) К. Роджерс;
 - б) А. А. Бодалев;
 - в) К. Левин;
 - г) Э. Холл.
7. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:
 - а) материальный;
 - б) когнитивный;
 - в) мотивационный;
 - г) деятельностный;
 - д) непосредственный.
8. Для стратегии «избегание» характерно:
 - а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;
 - б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;

в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;

г) стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки.

9. То, как индивид объясняет поведение людей (или свое собственное), обозначается термином:

а) локус контроль;

б) каузальная атрибуция;

в) аттракция;

г) проекция.

10. Автором теории социального обмена является:

а) Дж. Хоманс;

б) У. Шугц;

в) А. Бандура;

г) К. Хорни.

11. Внушение — это:

а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;

б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

12. Что из ниже перечисленного не является фундаментальной ошибкой каузальной атрибуции:

а) тенденция переоценивать роль ситуативных факторов и недооценивать влияние личностных факторов;

б) ошибка «ложного согласия»;

в) ошибка неравных возможностей ролевого поведения;

г) игнорирование информационной ценности не случившегося.

13. Какая форма общения соответствует ребенку в возрасте 4-7 лет, по мнению М. И. Лисиной:

а) ситуативно-личностная;

б) ситуативно-деловая;

в) внеситуативно-личностная;

г) предметная;

д) познавательная.

14. Аттракция — это:

а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;

б) особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;

в) приписывание причин поведению другого человека;

г) процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.

15. Какая транзакция может указывать на конфликт:

а) дополнительная;

б) двойная;

в) пересекающаяся;

г) угловая.

16. Что такое предметное общение:

а) это общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета;

б) процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата;

в) общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: позы, мимики, интонаций голоса, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания;

г) общение, в процессе которого происходит сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо.

17. «Такое общение ребенка со взрослыми в процессе совместных действий с предметами, целью которого является само по себе совместное действие...» О каком типе общения говорится в этом определении:

- а) о фактическом;
- б) о познавательном;
- в) о личностном;
- г) о ситуативно-деловом;
- д) об информационном?

18. Что такое эмпатия:

- а) стресс;
- б) сопереживание;
- в) расслабление;
- г) спор
- д) конфликт.

19. Студентам предлагалось на глаз определить рост человека (одного и того же). В одной группе студентов он был представлен как профессор, во второй — как доцент, а в третьей — как лаборант. О каком виде стереотипа в данном случае идет речь:

- а) о конституционально-антропологическом;
- б) о статусном;
- в) о вербально-поведенческом;
- г) об этно-национальном

20. В чем заключается сущность социальной перцепции:

а) в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;

б) в сознательном целенаправленном, неаргументированном воздействии одного индивида на другого или на группу людей;

в) в передаче эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) в привлечении к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;

д) в восприятии предметов окружающего мира.

21. Что такое внутригрупповой фаворитизм:

а) образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;

б) сознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;

д) процесс, который заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой; е) процесс взаимного предпочтения одних людей другими.

22. Невербальная коммуникация представляет собой:

а) процесс одностороннего понимания определенных жестов, поз, мимики одного человека другим;

б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;

в) движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика;

г) обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

23. Движения рук или кистей рук называются:

- а) позы;
- б) мимика;
- в) жесты;

г) пантомимика;

д) проксемика.

24. Убеждение — это:

а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;

б) сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

25. Чаще всего выделяют три основные репрезентативные системы:

а) аудиальная;

б) обонятельная;

в) визуальная;

г) кинестетическая;

д) фрагментарная.

26. Слово интеракция с английского языка переводится как:

а) сопереживание;

б) проецирование;

в) самооценка;

г) взаимодействие;

д) эмпатия.

27. Участники общения стараются понять друг друга, у них существуют взаимопонимание, равноправие и уважение. При таком общении создается максимум возможностей для самораскрытия и саморазвития. О какой стратегии общения идет речь:

а) о манипулятивной;

б) о диалогической;

в) о конформной;

г) об альтруистической;

д) об авторитарной.

28. Конфликт — это:

а) сложившийся стереотип или способ поведения, возможность осуществления которого в определенной ситуации приобретает силу потребности;

б) противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах;

в) качество личности, проявляющееся в поведении как асоциальное, неприемлемое в обществе; г) столкновение двух сил в процессе борьбы.

29. «Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности». О каком понятии идет речь в данном определении:

а) о конфликте;

б) о борьбе;

в) о психологической несовместимости;

г) о конфликтной ситуации;

д) об инциденте.

30. Застенчивость — это:

а) свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения;

б) духовное образование, сложившееся в сознании людей, эмоционально окрашенный образ;

в) динамическая характеристика психической деятельности человека; особенности поведения, обусловленные общим типом высшей нервной деятельности;

г) тенденция человека изменять свое поведение и оценки под влиянием других людей.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / темалекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Слайд-лекция	Тема 6. Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях.	Занятие 6. Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях.	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6-8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических (семинарских) занятий

Вопросы устного опроса. Темы докладов и презентаций

Тема 1. Общение как предмет научного знания.

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Половозрастные особенности общения.
3. Критерии удовлетворенности общением.
4. Виды общения.
5. Функции общения и его уровни.
6. Этические принципы общения.

Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект).

1. Коммуникация и коммуникативный процесс.
2. Вербальная коммуникация.
3. Невербальная коммуникация.
4. Коммуникативные барьеры.
5. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.
6. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень

и глубину общения.

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект).

1. Понятие социальной перцепции.
2. Механизмы межличностного восприятия.
3. Механизмы межгруппового восприятия.
4. Эффекты восприятия.

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект).

1. Психологическое взаимодействие людей.
2. Психологическая совместимость.
3. Стратегии поведения по отношению к партнерам.
4. Стили взаимодействия.
5. Типы взаимодействий.

Тема 5. Особенности эффективного общения. Особенности публичного выступления.

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
3. Техники активного слушания.
4. Трудности эффективного слушания. Типичные ошибки общения.
5. Основные виды выступления и этапы подготовки к нему.
6. Структура выступления.
7. Приемы управления вниманием и вопросами слушателей.
8. Невербальная сторона публичного выступления.

Тема 6. Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях.

1. Трудности общения.
2. Дефицитное общение.
3. Аутизм и аутичность; отчужденность.
4. Определение конфликта, его сущность и основные характеристики.
5. Типология конфликтов, этапы и функции.
6. Основные модели поведения в конфликте.
7. Приемы эффективного преодоления затруднений в общении с «трудными» людьми.

Темы индивидуальных работ

1. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.
2. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
3. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.
4. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения).
5. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
6. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении
7. Роль негативных эмоций в общении человека.
8. Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении.
9. Роль восприятия в развитии межличностных отношений.

10. Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении.
11. Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления.
12. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
13. Основные механизмы влияния на человека.
14. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
15. Межличностные ритуалы как механизм социализации.
16. Паттерны общения в семье и развитие ребенка.
17. Соотношение индивидуального и группового в общении: индивидуальные особенности и групповые нормы.
18. Одиночество, аутичность, отчужденность как фактор нарушения коммуникации: причины и способы преодоления.
19. Влияние средовых факторов на поведение человека: длительность и интенсивность.
20. Языки конфликты. Возможные пути их преодоления.
21. Традиции и нормы и способы их преодоления в деловом общении.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Характеристики общения.
4. Критерии удовлетворенности общением.
5. Виды общения.
6. Функции общения.
7. Уровни общения.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Механизмы межличностного восприятия.
10. Механизмы межгруппового восприятия.
11. Эффекты восприятия.
12. Коммуникация и коммуникативный процесс.
13. Вербальная коммуникация.
14. Невербальная коммуникация.
15. Коммуникативные барьеры.
16. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.
17. Виды межличностного влияния.
18. Виды психологического противостояния влиянию.
19. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения.
20. Психологическое взаимодействие людей.
21. Психологическая совместимость.
22. Стратегии поведения по отношению к партнерам.
23. Стили взаимодействия.
24. Типы взаимодействий.
25. Альтруизм и агрессия.
26. Теории взаимодействия.
27. Понятие коммуникативной компетентности.
28. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
29. Техники активного слушания.
30. Трудности эффективного слушания.
31. Памятка Иствуда Атватера.
32. Трудности общения.
33. Дефицитное общение.
34. Аутизм и аутичность.
35. Отчужденность.
36. Советы начинающему оратору.
37. Основные этапы подготовки к выступлению.
38. Структура выступления.
39. Приемы управления вниманием.

40. Невербальная сторона публичного выступления.
41. Оценка культуры речи оратора.
42. Определение конфликта, его сущность и результат.
43. Типология конфликтов.
44. Особенности взаимодействия с «трудными» людьми.
45. Приемы эффективного преодоления возникающих затруднений в общении с «трудными» клиентами.
46. Основные модели поведения в конфликте.

Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ

Контрольная работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовая работа (проект) по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество элементов, шт.
ОК 01-03, 05, 06, 09	текущий	Устный опрос.	1-36
		Подготовка доклада. Подготовка презентации	1-36
		Выполнение индивидуальной работы	1-21
ОК 01-03, 05, 06, 09	промежуточный	Тестирование	1-60

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости
Знает: ОК 01-06, 09	<u>Вопросы устного опроса.</u> <u>Темы докладов и презентаций</u> 1. Понятие общения. Общие характеристики общения. 2. Половозрастные особенности общения. 3. Критерии удовлетворенности общением. 4. Виды общения. 5. Функции общения и его уровни. 6. Этические принципы общения. 7. Коммуникация и коммуникативный процесс. 8. Вербальная коммуникация. 9. Невербальная коммуникация. 10. Коммуникативные барьеры. 11. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.

	12. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения. 13. Понятие социальной перцепции. 14. Механизмы межличностного восприятия. 15. Механизмы межгруппового восприятия. 16. Эффекты восприятия. 17. Психологическое взаимодействие людей. 18. Психологическая совместимость. 19. Стратегии поведения по отношению к партнерам. 20. Стили взаимодействия. 21. Типы взаимодействий. 22. Понятие коммуникативной компетентности. 23. Психологические сигналы при вступлении в контакт. 24. Техники активного слушания. 25. Трудности эффективного слушания. Типичные ошибки общения. 26. Основные виды выступления и этапы подготовки к нему. 27. Структура выступления. 28. Приемы управления вниманием и вопросами слушателей. 29. Невербальная сторона публичного выступления. 30. Трудности общения. 31. Дефицитное общение. 32. Аутизм и аутичность; отчужденность. 33. Определение конфликта, его сущность и основные характеристики. 34. Типология конфликтов, этапы и функции. 35. Основные модели поведения в конфликте. 36. Приемы эффективного преодоления затруднений в общении с «трудными» людьми.
Умеет: ОК 01-06, 09	<u>Темы индивидуальных работ</u> 1. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации. 2. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения. 3. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения. 4. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения). 5. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. 6. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении 7. Роль негативных эмоций в общении человека. 8. Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении. 9. Роль восприятия в развитии межличностных отношений. 10. Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении. 11. Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления. 12. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. 13. Основные механизмы влияния на человека. 14. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. 15. Межличностные ритуалы как механизм социализации.

	16. Паттерны общения в семье и развитие ребенка. 17. Соотношение индивидуального и группового в общении: индивидуальные особенности и групповые нормы. 18. Одиночество, аутичность, отчужденность как фактор нарушения коммуникации: причины и способы преодоления. 19. Влияние средовых факторов на поведение человека: длительность и интенсивность. 20. Языки конфликты. Возможные пути их преодоления. 21. Традиции и нормы и способы их преодоления в деловом общении.
--	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

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

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55%, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Список основной литературы

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шердер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016 - 255 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. -

Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017 - 294 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>.

3. Ефимова, Н. С. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб.пособие для сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018 - 192 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=939073>

Список дополнительной литературы

4. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс] : учеб.пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018 - 192 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>.

5. Слайд-лекция по дисциплине "Психология общения". Тема: "Межличностные конфликты и способы их разрешения" [Электронный ресурс] специальности 54.02.01 "Дизайн (в области культуры и искусства)" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"] ; сост. М. А. Степанова. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2018 - 6,85 МБ, 36 с. : ил. - CD-ROM.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Виртуальный ресурсный центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trainet.org>. - Загл. с экрана.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/window>. - Загл. с экрана.

3. Информационная система «Наука и Инновации» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rsci.ru/grants.html>. - Загл. с экрана.

4. КУБ - электронная библиотека [Электронный ресурс] : бесплатная электронная библиотека научной, научно-популярной и художественной литературы. - Режим доступа: <http://www.koob.ru>. - Загл. с экрана.

5. Ресурсы интеллектуальной информации РИНТИ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. - Загл. с экрана.

6. Сайт сообщества профессионалов по привлечению ресурсов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fandraizing.ru>. - Загл. с экрана.

7. ЭСМ. Федеральный образовательный портал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>. - Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Лицензионный программный продукт	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа
2	КонсультантПлюс	Справочно-правовая система	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Кабинет гуманитарных дисциплин	Проектор, экран, ПК с пакетом прикладных программMSOffice

10.2. Материально-техническое обеспечение лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

11. Примерная технологическая карта дисциплины «Психология общения»

Институт дизайна, туризма и социальных технологий
кафедра «Социально-культурная деятельность»
преподаватели специальности 38.02.07 «Банковское дело»

2 семестр

[illegible]

