Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 13:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социально-культурная деятельность»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине
«Психология общения»

для студентов специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»

«Дизайн (в области культуры и искусства)»
углубленная подготовка

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология общения» включена в основную профессиональную образовательную программу «Дизайн (в области культуры и искусства)» углубленной подготовки специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)» 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 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)», утв. 27.10.2014г. №1391.

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 у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК-3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК-4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК-6	Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК-7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК-2.1	Осуществлять преподавательскую и учебно-методическую деятельность в образовательных организациях дополнительного образования детей (детских школах искусств по видам искусств), общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях.
ПК-2.2	Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности.
ПК-2.5	Использовать индивидуальные методы и приемы работы с учетом возрастных, психологических и физиологических особенностей обучающихся.
ПК-2.7	Владеть культурой устной и письменной речи, профессиональной терминологией

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 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7 - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Лекции, практические (семинарским) занятия, самостоятельная работа	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
Умеет: ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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 и социально-экономическому циклу.
Ее освоение осуществляется в 4 семестре для очной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1	Основы философии	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК-3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК-4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК-6 Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК-7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
2	Социальная психология и	ОК-6 Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение,

	педагогика	эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
	Последующие дисциплины	
1.	Педагогические основы преподавания творческих дисциплин	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК-2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК-3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК-4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК-6 Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК-7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. ПК 2.1 Осуществлять преподавательскую и учебно-методическую деятельность в образовательных организациях дополнительного образования детей (детских школах искусств по видам искусств), общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях. ПК-2.2 Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности. ПК-2.3 Использовать базовые знания и практический опыт по организации и анализу учебного процесса, методике подготовки и проведения урока. ПК-2.4 Применять классические и современные методы преподавания. ПК-2.5 Использовать индивидуальные методы и приемы работы с учетом возрастных, психологических и физиологических особенностей обучающихся. ПК-2.6 Планировать развитие профессиональных умений обучающихся. ПК-2.7 Владеть культурой устной и письменной речи, профессиональной терминологией.
2.	Педагогическая практика	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК-2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач,

		оценивать их эффективность и качество. ОК-3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК-4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК-6 Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК-7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. ПК 2.1 Осуществлять преподавательскую и учебно-методическую деятельность в образовательных организациях дополнительного образования детей (детских школах искусств по видам искусств), общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях. ПК-2.2 Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности. ПК-2.3 Использовать базовые знания и практический опыт по организации и анализу учебного процесса, методике подготовки и проведения урока. ПК-2.4 Применять классические и современные методы преподавания. ПК-2.5 Использовать индивидуальные методы и приемы работы с учетом возрастных, психологических и физиологических особенностей обучающихся. ПК-2.6 Планировать развитие профессиональных умений обучающихся. ПК-2.7 Владеть культурой устной и письменной речи, профессиональной терминологией.

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 Зачетных единиц	58 ч.	-	- -
Лекции (час)	20	-	-
Практические (семинарские) занятия (час)	28	-	-

Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	10	-	-
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет, семестр	4 семестр	-	-
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.	4/-/-	4/-/-	-/-/-	2/-/-	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/-/-	4-/-	-/-/-	2/-/-	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.	3/-/-	4/-/-	-/-/-	2/-/-	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
4	**Тема 4. Общение как взаимодействие**	4/-/-	4/-/-	-/-/-	2/-/-	Устный опрос.

	(интерактивный аспект). Основное содержание Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологические эффекты взаимодействия людей. Психологическая совместимость. Стратегии поведения по отношению к партнерам. Стили и типы взаимодействия.					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.	3/-/-	6/-/-	-/-/-	1/-/-	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.	2/-/-	6/-/-	-/-/-	1/-/-	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
	Итого	**20/-/-**	**28/-/-**	**-/-/-**	**10/-/-**	
	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	Обьем часов	Форма проведения
1	**Занятие 1.** Общение как предмет научного знания.	4/-/-	Семинар-дискуссия
2	**Занятие 2.** Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект).	4/-/-	Семинар-дискуссия
3	**Занятие 3.** Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект).	4/-/-	Семинар-дискуссия
4	**Занятие 4.** Общение как взаимодействие (интерактивный аспект).	4/-/-	Семинар-дискуссия
5	**Занятие 5.** Особенности эффективного общения. Особенности публичного выступления.	6/-/-	Семинар-дискуссия
6	**Занятие 6.** Трудности и дефекты межличностного общения. Общение в конфликтных ситуациях.	6/-/-	Семинар-дискуссия

	Итого	**28/-/-**	

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	Обьем часов
ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	Устный ответ на вопрос. Доклад. Презентация	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации	3/-/-
ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	Подготовка индивидуальной работы по теме	Индивидуальная работа	Выполнение индивидуальной работы	3/-/-
ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	Самоконтроль по вопросам	Устный ответ. Письменный ответ	Устный опрос. Письменный опрос	2/-/-
ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	Тест самопроверки	Тест	Тестирование	2/-/-
			Итого	**10/-/-**

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. Хомане;

б) У. Шутц;

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 меж личностного 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 / тема лекции	№ 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 экзамену (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, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), 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 (экзамену (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 (экзамен, (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 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 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 (экзамен)

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 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	текущий	Устный опрос.	1-36
		Подготовка доклада. Подготовка презентации	1-36
		Выполнение индивидуальной работы	1-21
ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7	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 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7 - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Вопросы устного опроса. 1. Социальная психология как наука. 2. Связь социальной психологии с общей психологией, социологией, философией и другими науками. 3. Принципы, задачи и методы социальной психологии 4. Общественная психология, массовое сознание. 5. Возникновение социально-психологических учений в конце XIX – начале XX века. 6. Учение о массовой душе в трудах Лебона, Фрейда и Тарда. 7. Современное состояние и основные тенденции в развитии социальной психологии (Сперри, Рудестам, Берн, Штангль, Мэйо, Фромм, Хорни). 8. Соотношение понятий «человек», «личность», «индивид», «индивидуальность». 9. Проблема личности в социальной психологии. 10. Социально-психологические теории и типологии личности. 11. Социализация личности. 12. Социальная установка. 13. Личность в группе. 14. Понятие общения и его функции. 15. Виды и средства общения. 16.Коммуникативный аспект общения. 17. Перцептивный аспект общения. 18. Интерактивный аспект общения. 19. Межличностный конфликт. 20. Понятие малой группы и ее психологии. 21. Характеристика социально-психологических процессов в малой группе. 22. Конфликт в малой группе. 23. Понятие и психология большой социальной группы. 24. Психология больших устойчивых групп: классов и этнических групп. 25. Психология стихийных групп. 26. Понятие массовидной психики. Массовые социально-психологические явления и состояния. 27. Социальная педагогика как отрасль педагогического знания. 28. Категории социальной педагогики: социально-педагогическая деятельность, социальное обучение,

	социальное воспитание. 29. Понятие нормы и отклонения от нормы в социальной педагогике. 30. Проблема девиации в социальной педагогике. 31. Биологические и социальные факторы развития человека. 32. Социализация. 33. Влияние среды на развитие ребенка. 34. Семья как среда воспитания и развития. 35. Повышение воспитательных возможностей семьи. 36. Улица как среда воспитания. <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 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7 - применять техники и приемы	<u>Темы индивидуальных работ</u> 1. Механизмы общения и факторы, способствующие

эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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 и нормы и способы их преодоления в деловом общении.

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства **для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (экзамен)**
Знает: ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7 - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения;	Тест 1. С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения: а) Общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. б) Общение - такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни). в) Общение — это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/ или аффективно-оценочного характера.

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. ***Умеет: ОК 1-9, ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.7*** - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2. Выделяют три основные группы мотивов, связанных с потребностью в общении. Укажите их. а) корыстные мотивы, деловые мотивы, собственные мотивы; б) познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы. в) когнитивные мотивы, рабочие мотивы, индивидуальные мотивы 3. Одна из трех важнейших функций общения ребенка 2-3-летнего возраста со взрослыми заключается в: а) определении способа решения жизненных задач, выхода из различных ситуаций б) получении подобающего примера поведения в) удовлетворении потребности в общении 4. Укажите наиболее важные функции дружбы а) развитие самопознания, формирование чувства причастности, связи с обществом себе подобных б) развитие самопознания, понимание своей значимости в обществе, связи с обществом себе подобных в) возможность делится новостями; понимание своей значимости в обществе, связи с обществом себе подобных 5. Ориентация общения по А. Леонтьеву – это а) больше количественная, чем качественная, характеристика, иначе ее можно определить как социальную «дистанцию», отделяющую коммуникатора от реципиента б) наиболее общая характеристика общения, специфическая ориентация общения, которая непосредственно отражается на его средствах и на протекании самих процессов общения в) довольно широкая характеристика, отражающая психологическое содержание общения 6. Какой вид общения НЕ входит в классификацию общения «по содержанию»? а) социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность — группа) б кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями) в) мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями) г) непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов) 7. Это неполный психический контакт с помощью каких-либо устройств (например, разговор по телефону, переписка и т. п.). а) непосредственное общение б) опосредованное общение 8. Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. Речь идёт об общении а) императивным б) манипулятивном в) диалогическом 9. На что направлены конативные функции общения? (по Н. Панферову) а) на обеспечение управляющего воздействия на личность во

	всех процессах жизнедеятельности, связаны со стремлением человека к тем или иным ценностям, побудительными силами человека, регулируя поведение партнеров через процесс общения б) на обеспечение приема и хранения информации, служат целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта в) на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности 10. Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия а) механизмы межличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия б) механизмы внутриличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия в) механизмы межличностного восприятия и механизмы внутригруппового восприятия 11. На какие группы Н.В. Казаринова и В. Н. Куницына делят все факторы, стимулирующие аттракцию а) основные факторы и второстепенные факторы б) позитивные факторы и негативные факторы в) внешние факторы и внутренние факторы 12. Г. Келли выделил три типа атрибуций, какая из представленных является лишней? а) субъективная б) личностная в) объективная г) обстоятельственная 13. У. Липпман указывал на две основные причины склонности к стереотипам. Какая причина является лишней? а) стремление к экономии умственных усилий б) отсутствие стремления выделится из большинства благодаря своему мнению в) стремление к защите групповых ценностей, авторитетов, взглядов, мнений 14. Эффект, который связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств а) эффект ореола б) эффект первичности и новизны в) эффект привлекательности 15. Каких два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства? а) одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т. П б) манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.) в) социальный статус г) ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи). 16. Тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их. а) эффект средней ошибки б) эффект хорошего отношения в) эффект проекции

	17. Эффект хорошего отношения к нам а) связан с тем, что воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией б) проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков в) заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека 18. Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой а) полилогическая коммуникативная форма б) диалогическая коммуникативная форма в) монологическая коммуникативная форма 19. При какой коммуникативной форме субъекты взаимно активны? а) монологической б) диалогической в) полилогической 20. При какой коммуникативной форме происходит высказывания без ориентации на собеседника? а) монологической б) диалогической в) полилогической 21. Дайте определение понятию «информационный обмен»: а) естественный процесс взаимодействия людей б) глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы просто человеческого общения в) взаимный обмен деятельностью между людьми, проявляющийся непосредственно или в форме обмена продуктами труда 22. Какого вида информации, исходящая от коммуникатора, не существует а) достоверной б) констатирующей в) побудительной 23. Определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковой строй языка, т. е. звуки речи, и письменную речь а) вербальная коммуникация б) невербальная коммуникация 24. Какая группа функций включает в себя регулятивную функцию и контактную функцию а) социально-речевые функции б) социально-языковые в) номинативные г) индивидуально-речевые функции 25. Какие характеристики речевого высказывания оказывают существенное влияние на процесс взаимопонимания в речевом общении? а) денотация б) коннотация в) полисемия г) синонимия д) все вышеперечисленные 26. Денотация это – это а) близость, сходство слов и выражений по значению

	б) прямое значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова в) наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность 27. Коннотация – это а) наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность б) дополнительные, сопутствующие значения слова, возникающие под влиянием контекста или ситуации речи, принимаемые одним или несколькими членами данного сообщества, субъективные и эмоциональные по своей природе в) прямое значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова 28. На какие основные группы разделяют нормы вербального общения, исторически сложившиеся правила построения речевого общения а) грамматические, логические, психологические, эстетические б) грамматические, аналитические, синтаксические, эстетические в) стилистические, модальные, графические, пунктуационные 29. Взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации называется а) вербальная коммуникация б) невербальная коммуникация 30. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации а) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательный, пространственно-временные, контакт глаз б) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные, контакт глаз в) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно- преходящий, контакт глаз г) макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные 31. Паралингвистическая система знаковая система это – а) система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи) б) система эмоционального сопровождения речи (смех, плач, покашливание, паузы и т.п.). в) система пространственных взаимоотношений людей в процессе общения 32. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется а) личная б) интимная в) социальная г) общественная, или публичная, зона 33. Социальная зона имеет дистанцию а) 0-45 см б) 120-400 см

	в) 400-750 см 34. Как называются психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации? а) разговорные барьеры б) коммуникативные барьеры в) словесные барьеры 35. Фонетический барьер а) возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного б) обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации в) возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами 36. Жаргон – это а) речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений б) обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка в) набор особых слов или новых значений уже существующих слов, употребляемых в различных группах людей 37. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков характеризует а) конструктивную критику б) деструктивную критику 38. Энергетическая мобилизация – это а) применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения б) сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий в) действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств 39. Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности а) психологическая совместимость б) психологическая объединенность в) психическая совместимость 40. Частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта а) общая совместимость б) языковая совместимость а) коммуникативная совместимость 41. Какой уровень совместимости Н. Обозов не выделял а) психологический б) физиологический

	в) психофизиологический уровень г) характерологический д) социально-психологический, или личностный, уровень 42. Укажите характеристику психофизиологического уровня а) область ролевого поведения. Взаимные ожидания от выполнения той или иной социальной роли (семейной, профессиональной и т. д.) подкрепляются реальным поведением партнеров по общению б) общение воспринимается как удовлетворяющее, когда собеседник внешне привлекателен, симпатичен, приятно пахнет, имеет притягательный голос и т.п. в) общность мировоззрений, систем ценностей, вкусов способствует формированию симпатии и взаимопонимания между собеседниками 43. Совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми называется а) тактика взаимодействия б) стратегия взаимодействия в) логика взаимодействия 44. Стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон а) сотрудничество б) приспособление в) компромисс 45. Развивающая конструктивная функция конфликта а) конфликт обнаруживает возникшее противоречие б) конфликт выступает источником развития, совершенствования процесса взаимодействия в) призвана разрешить противоречие г) имеет объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств 46. Столкновение различных личностных образований (мотивов, целей, интересов), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями. Какой тип конфликта соответствует данному определению а) психологический (внутриличностный уровень) б) социальный (процессы, которые протекают на уровне макроструктур) в) социальный (процессы, которые протекают на уровне микроструктур) 47. Что такое коммуникативность а) владение социальной стороной контакта б) владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу) в) обмен информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью 48. Что такое проксемика а) вербальные сигналы, предполагающие к контакту б) невербальные сигналы, предполагающие к контакту в) невербальное общение людей с помощью прикосновений 49. Что такое такесика а) интонационно-выразительная окраска речи

	б) раздел психологии, изучающий прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивание и пр. в) отрасль социальной психологии, изучающая временную и знаковую систему общения между людьми 50. Что предполагает активное слушание а) физически воспринимать звук б) смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов в) владение умениями самовыражения и направлено на формулирование и решение коммуникативных задач 51. Что из перечисленного не относится к технике активного слушания а) способность побудить партнера к разговору б) ожидание ситуации, когда собеседник окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное в) попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме 52. На какой тип вопроса предполагает развернутый ответ а) открытый вопрос б) закрытый вопрос в) альтернативный вопрос г) зеркальный вопрос 53. Для чего служит контрольный вопрос а) удержание беседы в строго установленном направлении б) помогает управлять вниманием партнера и позволяет обратиться к предыдущим этапам работы, а так же проверить понимание в) вынуждает собеседника размышлять и тщательно обдумывать сказанное 54. Что такое интерпретация а) высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра б) дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром в) это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление 55. Что НЕ является трудностью к эффективному общению а) отключение внимания б) эмпатия в) антипатия к чужим мыслям г) потребность вставить реплику 56. Кто является автором памятки «Как надо и как не надо слушать» и разработал приёмы правильного слушания? а) Артур Реан б) Иствуд Атватер в) Карл Роджерс 57. Трудности общения в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются а) искажением информации б) нервно - психическим напряжением в) чувством одиночества 58. По каким критериям различаются трудности общения

	а) по типу ситуаций б) по степени нервно-психического напряжения в) по степени влияния на успешность общения г) по степени успешности достижения цели общения 59. Поведенческая и характерологическая черта, обусловливающая трудности, которые появляются при необходимости принять решение, сделать выбор а) робость б) застенчивость в) смущение 60. К какому типу людей относятся очень темпераментные люди, импульсивные, у которых отсутствует контроль над словами а) интровертам б) экстравертам в) беззастенчивым

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 бальная шкала, %*	*100 бальная 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. Шередер. - 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

Реализация программы дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения и наглядными пособиями, служащими для представления учебной информации.

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»
преподаватель_____ специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»

4 семестр

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																Итого	Зач. неделя
				Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь					
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1.																					
1.1	Активная работа на лекционных занятиях	10	до 1	+	+		+		+		+	+	+		+		+		+	10	
1.2	Устный ответ на вопрос	14	до 2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	28	
1.3	Подготовка доклада или презентации	14	до 4									+								56	
1.4	Выполнение индивидуальной работы	1	до 6																	6	
2.																					
	Зачет		до 100																	100	Зачет