Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2020 09:56:25
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 «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Тольятти 2020

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», утвержденным приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1547.

Разработчик РПД:

старший преподаватель (ученая степень, ученое звание) _____ (подпись) Д. С. Калинина (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ (подпись) В. Н. Еремина

Начальник управления по информатизации _____ (подпись) В. В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» «19» декабря 2019 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент (уч.степень, уч.звание) _____ (подпись) С. В. Явон (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) Н. М. Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
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 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
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

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- 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;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);

знать:

- 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;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **48 час.** Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**48**
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**6**
лекции	2
лабораторные работы	-
практические занятия	2
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	**42**
Контроль (часы на зачет)	**2**
Консультация перед экзаменом	**-**
Промежуточная аттестация	**Зачет**

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 1. Общение как предмет научного знания.** Введение в учебную дисциплину. Категория «общение» в психологии. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность. Многоплановый характер общения. Виды и уровни общения. Модели общения. Стили общения.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование.
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к устному опросу.				7	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 2. Перцептивная функция общения.** Социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Имидж и самопрезентация.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №1. Перцептивная функция общения. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика.			1		
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.				5	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 3. Интерактивная функция общения.** Структура межличностного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Формы стратегического поведения в общении. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №2. Интерактивная функция общения. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика.			0.25		
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к				5	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	практическим занятиям.					
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 4. Коммуникативная функция общения.** Природа и цель коммуникаций. Помехи, искажающие информацию. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №3. Коммуникативная функция общения. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика.					
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.			0.25	5	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 5. Психологические особенности общения.** Средства общения: вербальные и невербальные. Функции языка в речевом общении. Коммуникативное намерение. Средства вербального общения. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания. Невербальные средства взаимодействия.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №4. Психологические особенности общения. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика.			0.25		
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.				5	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.** Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевое поведение личности в общении. Виды социального взаимодействия. Взаимное влияние людей в процессе общения.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №5. Роль и ролевые ожидания в общении. Выполнение индивидуальных заданий.			0.25	5	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Коммуникативный практикум. Самодиагностика.					
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.					
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 7. Формы делового общения и их характеристики.** Деловые беседы. Публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Письменная коммуникация: свойства и функции.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям.
	Практическое занятие №6. Формы делового общения и их характеристики. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика.			0.25	5	
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.					
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	**Тема 8. Конфликтное общение.** Понятие конфликта, его виды. Источники конфликтов и стадии протекания. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы управления конфликтами.	0.25				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование. Отчет по индивидуальным заданиям. Участие в тренинге.
	Практическое занятие №7. Конфликтное общение. Выполнение индивидуальных заданий. Коммуникативный практикум. Самодиагностика. Психологический тренинг.			0.25		
	Самостоятельная работа Изучение литературы по теме. Подготовка к практическим занятиям.				5	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	**Тема 9. Этические формы общения.** Этика, репутация и ценности в организации. Этические нормы и корпоративная этика. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Культура поведения личности. Развитие коммуникативной и интерактивной компетентности.	-				Устный опрос. Конспект лекции. Тестирование.

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 05 ОК 06						
	ИТОГО за 4 семестр	**2**		**2**	**42**	

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос	12	2	24
Конспект лекций	1	10	10
Тестирование (по темам лекций)	1	10	10
Отчет по индивидуальным заданиям	10	5	50
Участие в тренинге	1	6	6
		Итого по дисциплине	**100 баллов**

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	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

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Основная литература:

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.
4. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942797.

Дополнительная литература:

5. 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.
6. 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.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://polpred.com/. – Загл. с экрана.
2. Библиофонд. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://bibliofond.ru. – Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.
4. Московский психологический журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://magazine.mospsy.ru/. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
6. Национальный психологический журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.psy.msu.ru/science/npj/index.html. – Загл. с экрана.

7. Психологическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://bookap.info/. – Загл. с экрана.
8. Психологос. Энциклопедия практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.psychologos.ru/. – Загл. с экрана.
9. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
10. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iqlib.ru/. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.
13. ЭСМ. Федеральный образовательный портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/. – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ

ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Каковы модели общения и их предназначение?
6. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
7. В чем особенности научного стиля общения?
8. В чем особенности делового стиля общения?
9. Какова специфика публицистического стиля общения?
10. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
11. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения
12. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?
13. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
14. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
15. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
16. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
17. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
18. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
19. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
20. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
21. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
22. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
23. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
24. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
25. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
26. Сколько типов взаимовлияний существует?
27. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
28. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
29. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
30. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
31. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
32. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
33. Как проявляется конкуренция?
34. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
35. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
36. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
37. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
38. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

39. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
40. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
41. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
42. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
43. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
44. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
45. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
46. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
47. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
48. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
49. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
50. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
51. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
52. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влиятельность сообщения?
53. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
54. Какие виды слушания вы знаете?
55. Что представляет собой «умение слушать»?
56. Какие существуют приемы эффективного слушания?
57. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
58. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
59. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
60. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
61. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
62. Какие виды слушания вы знаете?
63. Перечислите правила эффективного слушания.
64. Что такое эвфемизмы, приведите не менее 5 примеров.
65. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?
66. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
67. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
68. Что такое формальное и неформальное лидерство?
69. Назовите факторы, от которых зависит выбор стиля руководства.
70. Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?
71. Как происходит взаимовлияние людей?
72. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
73. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
74. Каковы психологические механизмы манипулирования?
75. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
76. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
77. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
78. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражений?
79. В чем особенность беседы в системе: директор – учитель, учитель – ученик, учитель – родитель?
80. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
81. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
82. Какое значение для презентации имеет внешний вид ведущего?
83. Каковы требования к публичной речи?
84. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?
85. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?

86. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
87. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
88. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
89. Каково содержание понятия «конфликт»?
90. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
91. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
92. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
93. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
94. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
95. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление – уступка)?
96. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
97. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
98. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?
99. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
100. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?
101. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
102. Какие существуют общепринятые правила этикета?
103. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
104. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
105. Почему по речи судят об общей культуре человека?
106. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?
107. Что представляет собой деловая репутация?
108. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?
109. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
110. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
111. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
112. Что такое коммуникативная компетентность человека?
113. В чем преимущества и достоинства интерактивных технологий обучения общению?
114. Почему необходимо начинать учить конструктивному общению с детства?

Типовые индивидуальные задания к практическим занятиям

1. Проанализируйте информацию о том, как другие видят вас. Повторите упражнение по восприятию себя, но одновременно записывая, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в...», «Люди считают, что у меня способности к...», «Люди считают, что я знаю о...», «Люди считают, что я компетентен в...». Вспомните, кто говорил вам об этих талантах, способностях и характеристиках.
2. Беседуя с кем-то на тему, не слишком важную для вас, научитесь, взглянув на часы, приветливо сказать: «О, извини, я тороплюсь, договорим в другой раз» — и с этими словами немедленно удалиться. Если осталось впечатление, что собеседник обижен, загладьте обиду, потом разыщите, позвоните, еще раз принесите свои извинения. Зато вы научите себя не «прилипать» к людям, у которых в профессиональной среде полно забот и поручений. Было бы неплохо еще овладеть дружелюбным и забавным «прощальным» жестом или фразой (типа «Жди меня, и я вернусь»), но это требует известного артистизма и дается не каждому.

3. Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми. Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций (в последние годы), в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя-манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах. А. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно? Б. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция? В. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами? Г. Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?
4. Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попытайтесь вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки. Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения. А. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей? Б. Пытались ли собеседники найти общие интересы? В. Вылилась пи неудачная беседа в спор? Г. Как часто в течение беседы подводились итоги? Д. Можно ли сказать, что вы с собеседником были взаимовежливы, интересны друг другу?
5. Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругательства, вульгаризмы и слова-паразиты? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со временем вашего поступления в учебное заведение? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это происходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.). В вашей речи слова-паразиты преобладают, когда вы стоите у доски? а в межличностном общении? Устраивает ли вас такой стиль коммуникации? Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?
6. Для того чтобы проявить эмпатию, необходимо в ходе наблюдения научиться «считывать» невербальные сигналы собеседника. С этой целью попробуйте выполнить следующие действия. Когда другой человек начинает с вами разговор, мысленно задавайте себе два вопроса. А. Какие эмоции, по моему мнению, испытывает этот человек в данный момент? Б. Что в его поведении наводит меня на такой вывод? Опишите случай, когда вы испытывали эмпатию к другому человеку. Запишите анализ этого случая в свою тетрадь. Каково было эмоциональное состояние этого человека? Как вы распознали его? Каковы были невербальные сигналы? Вербальные? Какими были ваши отношения с этим человеком? Насколько этот человек похож на вас? Испытывали ли вы когда-либо реальные переживания, сходные с переживаниями этого человека?
7. Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?
8. Подберите несколько пословиц или поговорок, которые лучше всего характеризуют ситуации в вашем учреждении. При этом постарайтесь, чтобы положительных и отрицательных характеристик было примерно поровну. Заполните таблицу.

Отношение	*Пословицы и поговорки, описывающие особенности данного отношения*	*Поведенческие нормы и ценности, стоящие за данной пословицей*
Отношение рядовых членов коллектива к руководству		
Отношение руководства к рядовым членам коллектива		
Отношение членов коллектива к делу, к учебе		
Отношение к сложившемуся взаимодействию, нормам общения в группе		

9. Вспомните случаи, когда вы звонили с улицы по мобильному телефону. Чем отличаются эти беседы от разговоров по обычному стационарному аппарату? Они длиннее? короче? На что они больше похожи – на деловые обсуждения проблем или на непринужденную беседу? Обоснуйте свое мнение. Какую разницу вы видите в этикете при телефонном разговоре и личной беседе?
10. Подготовьте речь продолжительностью 4-7 мин, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления. В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы. А. Как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной? Б. Какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории? В. Как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке? Г. Как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям?
11. Дайте три примера конструктивных конфликтов, три примера деструктивных конфликтов. Затем укажите три больших, три маленьких конфликта, о которых вы знаете. В заключение впишите три наиболее типичных для вас конфликта дома, на учебе (работе). Отметьте, что для вас более важно. А. Получить то, что вы хотите? Б. Сохранить хорошие отношения с другим человеком? Определите как можно больше конфликтных ситуаций, с которыми вы сталкивались в жизни, когда конфликт был полезен. Имелось ли сходство в позитивных сторонах конфликтов? В чем они заключаются?
12. Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально вглядеться в то, чем является ваша жизнь. Расслабьтесь и закройте глаза. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

Примерный перечень тем для тренинга

1. Техники активного слушания.
2. Конструктивное поведение в конфликтных ситуациях.
3. Самопомощь в конфликтах.
4. Развитие уверенности в себе.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Примерный перечень тестовых заданий
(ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06)

1. Какие три основные группы мотивов, связаны с потребностью в общении?
- познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы
- корыстные мотивы, деловые мотивы, собственные мотивы
- когнитивные мотивы, рабочие мотивы, индивидуальные мотивы

2. Какой вид общения НЕ входит в классификацию общения «по содержанию»?
- кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями)
- социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность - группа)
- непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов)
- мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)

3. 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. О каком общении идет речь?
- манипулятивном

- императивном
- диалогическом

4. Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия. Какие?
- механизмы внутриличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия
- механизмы межличностного восприятия и механизмы внутригруппового восприятия
- механизмы межличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия

5. Какой эффект связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств?
- эффект ореола
- эффект первичности и новизны
- эффект привлекательности

6. Какие два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства?
- одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т.п.
- социальный статус
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.)
- ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи)

7. Тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их называется
эффект средней ошибки
эффект проекции
эффект хорошего отношения

8. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?
- макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательный, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящий, контакт глаз

9. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется
- общественная или публичная зона
- интимная зона
- личная зона
- социальная зона

10. Социальная зона имеет дистанцию
- 0-45 см
- 45-120 см
- 120-400 см
- 400-750 см

11. Фонетический барьер
- возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами
- обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации
- возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного

12. Что предполагает активное слушание?
- смену состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов
- владение умениями самовыражения и действия, направленные на решение коммуникативных задач
- физическое восприятие звука

13. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?
- эмпатия
- антипатия к чужим мыслям
- потребность вставить реплику
- отключение внимания

14. Трудности общения в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются
- чувством одиночества
- искажением информацией
- нервно - психическим напряжением

15. Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т.д?
- фраза
- мысль
- тезис
- суждение

16. Какие возможны интонационные окраски выступлений?
- беспечная или юмористическая
- сердитая или упрекающая
- мажорная
- угрожающая
- шутливая

17. Какая роль выступающего характеризуется установлением контакта с аудиторией в целом и с каждым в отдельности?
- ученного
- педагога
- оратора
- психолога

18. Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении, называется
- «четкость»
- «повышение голоса»
- «акцентировка»

19. Вид конфликта, когда партнеры направлены на достижение реальной цели, на решение проблемы, не выходят за рамки деловых или корректных аргументов и отношений и часто находят взаимоприемлемое решение, называется
- неконструктивный
- деструктивный
- конструктивный
- продуктивный

20. К правилам самоконтроля эмоций НЕ относится
- дать волю своим мыслям, словам, поступкам

- поддержание высокой самооценки у себя и клиента в процессе взаимодействия
- спокойная реакция на эмоциональные действия клиента