

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 21.04.2025 15:29:40

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»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность

27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)»

Рабочая программа дисциплины *«Психология общения»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 *«Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)»*, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 14.04.2022 №234

Разработчик РПД:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

Калинина Д.С.
(ФИО)

преподаватель, к.п.н.
(ученая степень, ученое
звание)

Степанова М.А.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании ПЦК общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин
Протокол от 20.10.2023 № 2

Председатель ПЦК Тарасова Е.В., преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства, к.п.н., доцент

1. ПЛАНИРУЕМЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ 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 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- 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.

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 **60 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины	60
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	48
лекции	24
лабораторные работы	-
практические занятия	22
курсовое проектирование (консультации)	-
промежуточная аттестация (зачет)	2
Самостоятельная работа	12
Контроль (часы на экзамен)	-
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 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 1. Общение как предмет научного знания. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 2. Перцептивная функция общения. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1-	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 3. Интерактивная функция общения. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	Тема 4. Коммуникативная функция общения. Природа и цель коммуникаций. Помехи, искажающие информацию. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 4. Коммуникативная функция общения.			2		

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		
	Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.					
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 5. Психологические особенности общения. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				2	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	4				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 6. Роль и ролевые ожидания в общении. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	Тема 7. Формы делового общения и их характеристики. Деловые беседы. Публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Письменная коммуникация: свойства и функции.	4				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 7. Формы делового общения и их характеристики. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий. Проведение психологического тренинга.			4		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				2	
ОК 1 ОК 3 ОК 6	Тема 8. Конфликтное общение. Понятие конфликта, его виды. Источники конфликтов и стадии протекания. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Невербальные сигналы как	4				Опрос по вопросам. Отчет по практическим

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 11	индикаторы агрессии. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы управления конфликтами.					заданиям.
	Практическое занятие 8. Конфликтное общение. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий. Проведение психологического тренинга.			4		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				2	
ОК 1 ОК 3 ОК 6 ОК 11	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.	2				Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.
	Практическое занятие 9. Этические формы общения. Обсуждение вопросов. Выполнение практических заданий.			2		
	Самостоятельная работа: изучение материала по теме, подготовка к практическим занятиям				1	
	ИТОГО за 4 семестр	24		22	12	

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Опрос по вопросам	8	5	40
Отчет по практическим заданиям	12	5	60
		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 междисциплинарного курса		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования)	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.

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;*
- *практико-ориентированные технологии.*

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 заочной формы обучения 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 6.

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. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=433038> (дата обращения: 27.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный.
2. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Глоссарий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=438856> (дата обращения: 31.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0723-8. - 978-5-16-106140-4. - Текст : электронный.
3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=431561> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.
4. Соснин, В. А. Социальная психология : учеб. пособие для сред. проф. образования / В. А. Соснин. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 335 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=397384> (дата обращения: 31.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106082-7. - Текст : электронный.
5. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - 5-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 224 с. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/370235#2> (дата обращения: 27.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-47424-0. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

6. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=426206> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.
7. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учеб. пособие для сред. проф. образования / О. Н. Гарькуша. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 110 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=398586> (дата обращения: 15.07.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01311-3. - 978-5-16-100269-8. - Текст : электронный.
8. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435405> (дата обращения: 12.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-58199-0693-4. - 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный.
9. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=370986> (дата обращения: 24.11.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный.
10. Кроль, В. М. Педагогика : учеб. пособие для сред. проф. образования по укрупн. группе специальностей 44.00.00 "Образование и пед. науки" / В. М. Кроль. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2023. - 303 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Имен. указ. - Предм. указ. - URL: <https://znanium.com/read?id=425911> (дата обращения: 06.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-111106-2. - Текст : электронный.

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

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL : <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 03.12.2023). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : <http://uisrussia.msu.ru> (дата обращения: 03.12.2023). - Текст : электронный.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2023). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL : <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

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. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /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 «Интернет» 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 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).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

- 1) для слепых, слабовидящих обучающихся:
 - сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;
- 2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:
 - сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;
- 3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:
 - овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

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 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

7.1.1. Типовые вопросы для устного проса

Тема 1. Общение как предмет научного знания

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. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
6. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
7. Каковы модели общения и их предназначение?
8. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
9. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
10. В чем особенности научного стиля общения?
11. В чем особенности делового стиля общения?
12. Какова специфика публицистического стиля общения?
13. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
14. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
15. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

Тема 2. Перцептивная функция общения

16. В чем состоят особенности перцептивной функции общения?
17. Какова роль первого впечатления в общении?
18. Что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
19. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
20. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
21. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
22. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
23. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
24. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
25. Что такое межличностная аттракция? Какова ее роль в общении?
26. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
27. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
28. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
29. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
30. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
31. Что такое самопрезентация и самомаркетинг? Каковы техники их осуществления?

Тема 3. Интерактивная функция общения

32. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
33. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
34. На каком из приведенных в главе уровней взаимодействия предпочитаете общаться вы?
35. Сколько типов взаимовлияний существует?
36. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
37. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
38. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
39. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
40. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
41. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
42. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
43. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
44. Как проявляется конкуренция?
45. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
46. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия, каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Тема 4. Коммуникативная функция общения

47. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
48. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
49. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
50. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
51. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
52. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
53. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
54. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
55. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
56. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
57. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
58. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
59. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
60. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
61. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
62. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
63. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
64. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
65. Какие виды слушания вы знаете?
66. Что представляет собой «умение слушать»?
67. Какие существуют приемы эффективного слушания?

Тема 5. Психологические особенности общения

68. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
69. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
70. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
71. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
72. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
73. Что такое эвфемизмы, приведите не менее 5 примеров.
74. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

75. Какая группа называется малой?
76. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
77. Зачем нужны групповые нормы и правила?
78. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
79. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?
80. В чем специфика референтной группы?
81. Какие виды власти вы знаете, в чем их отличие?
82. Что представляет собой формальное и неформальное лидерство?
83. От каких факторов зависит выбор стиля руководства?
84. Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?
85. Как происходит взаимовлияние людей?
86. Какие характеристики позволяют одному человеку влиять на другого?
87. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
88. Каковы психологические механизмы убеждения?
89. Каковы психологические механизмы внушения?
90. Каковы психологические механизмы манипулирования?

Тема 7. Формы делового общения и их характеристики

91. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
92. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
93. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
94. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражений?

95. В чем особенность беседы в системе: директор — учитель, учитель — ученик, учитель — родитель?
96. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
97. Что значит подготовить презентацию?
98. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
99. Какое значение для презентации имеет внешний вид ведущего?
100. Каковы требования к публичной речи?
101. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?
102. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?
103. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
104. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
105. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?

Тема 8. Конфликтное общение

106. Каково содержание понятия «конфликт»?
107. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
108. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
109. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
110. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
111. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
112. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление — уступка)?
113. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
114. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
115. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
116. Какие бывают виды агрессии?
117. Что такое эмоциональное истощение учителя, что можно использовать для его предупреждения?
118. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
119. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?
120. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему?

Тема 9. Этические формы общения

121. Что представляют собой этика и этикет?
122. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
123. Какие существуют виды этикета?
124. Какие существуют общепринятые правила этикета?
125. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
126. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
127. Почему по речи судят об общей культуре человека?
128. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?
129. Что представляет собой деловая репутация?
130. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?
131. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
132. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
133. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
134. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?

7.1.2. Типовые практические задания

Тема 1. Общение как предмет научного знания

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.

<i>Отношение</i>	<i>Пословицы и поговорки, описывающие особенности данного отношения</i>	<i>Поведенческие нормы и ценности, стоящие за данной пословицей</i>
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		

Тема 2. Перцептивная функция общения

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.

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?

Тема 3. Интерактивная функция общения

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?

Тема 4. Коммуникативная функция общения

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 ли 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?

Беседа 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, заглавьте 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.

Тема 5. Психологические особенности общения

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?

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?

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально взглянуть 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?

Тема 7. Формы делового общения и их характеристики

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?

Тема 8. Конфликтное общение

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?

Тема 9. Этические формы общения

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?

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)*.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины в части сформированности общих компетенций и их частей (ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 11) осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов) и в ходе проведения зачета.

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

ОК 1, Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 3, Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 6, Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

1. С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения:

а) 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)

б) Общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

в) Общение — это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера

2. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

3. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?

4. Назовите основные группы мотивов, связанных с потребностью в общении

5. Назовите функции, которые проявляются в общении

6. Что такое опосредованное общение?

7. Целью какого общения является воздействие на партнера по общению, при котором достижение своих намерений осуществляется скрыто, а партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» свойств и качеств.

а) императивное

б) манипулятивное

в) диалогическое

8. Каковы модели общения и их предназначение?

9. Чем различаются формальное и неформальное общение?

10. В чем специфика делового стиля общения?

11. В чем особенности научного стиля общения?

12. В чем особенности публицистического стиля общения?

13. Назовите типы коммуникативных стилей личности

14. Чем отличается синергический стиль личности?

15. Дайте краткую характеристику не синергическому стилю

16. В чем выражается антисинергический стиль личности?

17. Что такое перцепция?

18. В чем состоят особенности перцептивной функции общения?

19. На какие группы в зависимости от объекта восприятия можно поделить механизмы социальной перцепции?

20. Охарактеризуйте эффект ореола

21. С чем связан фактор превосходства?

22. Какие основные источники информации используются для оценки человека при установлении параметра превосходства?

23. Что такое социальный стереотип?

24. Объясните, с чем связан эффект хорошего отношения к нам?

25. Что значит каузальная атрибуция?

26. Что значит механизм проекции?

27. Дайте определение понятию эмпатия

28. Как вы понимаете термин рефлексия?
29. Дайте определение понятию аттракция
30. Что такое межличностная аттракция?
31. Приведите примеры субъективно переживаемых трудностей общения
32. Приведите примеры объективно переживаемых трудностей общения
33. Охарактеризуйте деструктивное общение
34. Что такое репрезентативная система?
35. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
36. Назовите особенности общения с собеседником визуального типа мышления
37. Назовите особенности общения с собеседником аудиального типа мышления
38. Назовите особенности общения с собеседником кинестетического типа мышления
39. Что значит прием подстройки?
40. Что значит прием калибровки?
41. Какие характеристики включает в себя имидж?
42. В чем суть самопрезентации?
43. Опишите суть интерактивной функции общения
44. Что такое стратегия взаимодействия?
45. Перечислите основные эффективные механизмы, обеспечивающие формирование конструктивного взаимодействия в организации и в конкретной группе
46. 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
47. Что такое совместимость участников взаимодействия?
48. Что означает термин фасцинация?
49. Назовите основные позиции в общении, выделенные Э.Берном
50. Назовите известные вам способы регулирования деструктивного взаимодействия
51. Охарактеризуйте стратегию приспособления в конфликте
52. Охарактеризуйте стратегию избегания в конфликте
53. Охарактеризуйте стратегию сотрудничества в конфликте
54. Как достигается преимущество групповой работы?
55. Что такое команда?
56. Что такое кооперация как форма интеграции?
57. Что такое коммуникация?
58. Назовите полный единичный цикл коммуникации
59. Что такое коммуникативность?
 - а) владение социальной стороной контакта
 - б) обмен информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью
 - в) владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу)
60. В чем суть интенциональных и неинтенциональных знаков в общении?
61. Какие коммуникативные каналы вы знаете? Приведите примеры
62. Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры»
63. Что такое фонетический барьер и когда он возникает?
64. Фонетический барьер
 - а) возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами
 - б) обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации
 - в) возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного
65. Назовите технологии обратной связи в говорении и слушании
66. Какой тип вопроса предполагает развернутый ответ?
 - а) открытый вопрос
 - б) альтернативный вопрос
 - в) закрытый вопрос
 - г) зеркальный вопрос
67. Для чего служит контрольный вопрос?
 - а) помогает управлять вниманием партнера и позволяет обратиться к предыдущим этапам работы, а так же проверить понимание
 - б) удержание беседы в строго установленном направлении
 - в) вынуждает собеседника размышлять и тщательно обдумывать сказанное
68. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?

- а) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящая, контакт глаз
 - б) макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная
 - в) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательная, пространственно-временная, контакт глаз
 - г) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная, контакт глаз
69. Укажите характеристику психофизиологического уровня общения
70. Что значит деннотация?
71. Что значит коннотация?
72. Что такое интерпретация?
- а) дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром
 - б) высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра
 - в) это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление
73. Объясните, что значит нерелексивное слушание
74. Объясните, что значит релексивное слушание
75. Что из перечисленного не относится к технике активного слушания?
- а) попытки побудить партнера к разговору
 - б) попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме
 - в) ожидание ситуации, когда собеседник окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное
76. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?
- а) отключение внимания
 - б) антипатия к чужим мыслям
 - в) эмпатия
 - г) потребность вставить реплику
77. Что такое проксемика?
78. Что такое такесика?
79. Какую дистанцию имеет социальная зона?
80. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется
- а) общественная, или публичная, зона
 - б) интимная зона
 - в) социальная зона
 - г) личная зона
81. 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
82. Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой
- а) монологическая коммуникативная форма
 - б) диалогическая коммуникативная форма
 - в) полилогическая коммуникативная форма
83. При какой коммуникативной форме происходит высказывания без ориентации на собеседника?
- а) монологической
 - б) диалогической
 - в) полилогической
84. Паралингвистическая система знаковая система это –
- а) система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи)
 - б) система пространственных взаимоотношений людей в процессе общения
 - в) система эмоционального сопровождения речи (смех, плач, покашливание, паузы и т. п.).
85. Приведите примеры экстралингвистических и паралингвистических средств речи
86. Что такое социальная роль?
87. Назовите цель убеждающей речи
88. Охарактеризуйте деловое общение
89. Дайте определение понятию этикет
90. Перечислите формы делового общения

91. Как называется кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т. д?
- а) мысль
 - б) суждение
 - в) фраза
 - г) тезис
92. Какую характеристику аудитории НЕ обязательно принимать во внимание при планировании публичного выступления?
- а) уровень образования
 - б) возраст
 - в) хобби
 - г) цель прихода людей на выступление
 - д) профессию
93. Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности
- а) психологическая совместимость
 - б) психическая совместимость
 - в) психологическая объединенность
94. Дайте определение понятию «конфликт»
95. Условием возникновения конфликта является наличие:
- а) оппонентов и инцидента
 - б) конфликтной ситуации и объекта конфликта
 - в) оппонентов и объекта конфликта
 - г) как минимум трех заинтересованных сторон
 - д) конфликтной ситуации и инцидента
96. Назовите основные способы управления конфликтами в деловом общении
97. Какой конфликт можно назвать конструктивным?
98. Способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов:
- а) стрессоустойчивость
 - б) конфликтоустойчивость
99. Что такое манеры, которые формируются в ходе изучения этикета?
100. Что значит репутация?