

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.07 Психологический практикум

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис электронной техники

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	3	1	2
Семестр/триместр	5	2	3,4

Лекции	36	8	6
Лабораторные занятия	-	-	-
Практические (семинарские) занятия	36	12	8
Консультации	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет с оценкой 0,2	Зачет с оценкой 0,2	Зачет с оценкой 0,2
Контроль	-	-	-
Самостоятельная работа	107,8	159,8	165,8

Всего часов: 180

Трудоемкость: 5 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы: кандидат психологических наук А.А. Ларин

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Психологический практикум» являются:

ознакомление студентов с общепрофессиональными теоретическими основами психологии общения, формирование у студентов практических умений решать профессиональные задачи в области сервисной деятельности, требующие психологической компетентности.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины «Психологический практикум» являются:

- Ознакомление с фундаментальными психологическими закономерностями взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром.
- Понимание поведения человека как проявление отношения человека к чему-либо или кому-либо.
- Освоение методов, позволяющих распознавать психологические состояния субъектов процесса, познания и общения.
- Овладение навыком «чтение мимики, жестов, интонации и др. проявлений невербальной коммуникации собеседника (клиента).
- Понимание психологического конфликта и путей его преодоления.
- Ознакомление с моделированием делового взаимодействия в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.О.04.07 Психологический практикум реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Модуль 4 «Предметно-содержательный».

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: <ul style="list-style-type: none">- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;- особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует;	Знает: <ul style="list-style-type: none">- содержание стратегии сотрудничества;- характеристики разных социальных групп (больших и малых) и их специфику.- понятие, функции и структуру общения, виды коммуникаций (учебную, деловую, неформальную и др.).
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять свою роль в команде;- устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);	Умеет: <ul style="list-style-type: none">- учитывать в своей деятельности характеристики разных социальных групп и их специфику;- устанавливать разные виды

	- оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - определять свою роль в команде.
	Владеть: - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	Владеет: навыками реализации в общении разных видов и стратегий коммуникации.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Базовые представления о деятельности и общении в психологии.					
1.	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии.	14	2	2		10
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	19	4	4		11
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	19	4	4		11
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	19	4	4		11
	Раздел 2. Внутренние условия взаимодействия с внешним миром.					
5.	Тема 5. Внутренние условия взаимодействия человека с внешним миром.	19	4	4		11
	Раздел 3. Внешние проявления внутреннего мира.					
6.	Тема 6. Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом.	19	4	4		11
	Раздел 4. Влияние специалиста по сервису на потребителя.					
7.	Тема 7. Влияние внешнего вида и	18	4	4		10

	поведения человека на человека.					
	Раздел 5. Сложные ситуации в работе специалиста по сервису.					
8.	Тема 8. Типы сложных жизненных ситуаций.	14	2	2		10
9.	Тема 9. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.		4	4		11
	Раздел 6. Основы профессионального общения специалиста по сервису с клиентом.					
19.	Тема 10. Психологические особенности делового общения.	19,8	4	4		11,8
	<i>Форма отчетности</i>	Зачет с оценкой 0,2				
	Итого:	180	36	36	-	107,8

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Базовые представления о деятельности и общении в психологии.					
1.	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии.	17	0,5	0,5		16
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	19	1	2		16
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	18	1	1		16
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	19	1	2		16
	Раздел 2. Внутренние условия взаимодействия с внешним миром.					
5.	Тема 5. Внутренние условия взаимодействия человека с внешним миром.	18	1	1		16
	Раздел 3. Внешние проявления внутреннего мира.					
6.	Тема 6. Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом.	17	0,5	0,5		16

	Раздел 4. Влияние специалиста по сервису на потребителя.					
7.	Тема 7. Влияние внешнего вида и поведения человека на человека.	17	0,5	0,5		16
	Раздел 5. Сложные ситуации в работе специалиста по сервису.					
8.	Тема 8. Типы сложных жизненных ситуаций.	17	0,5	0,5		16
9.	Тема 9. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	19	1	2		16
	Раздел 6. Основы профессионального общения специалиста по сервису с клиентом.					
19.	Тема 10. Психологические особенности делового общения.	19,8	1	2		16,8
	<i>Форма отчетности</i>	Зачет с оценкой 0,2				
	Итого:	18	8	12	-	159,8

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Базовые представления о деятельности и общении в психологии.					
1.	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии.	14	0,5	0,5		13
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	14,5	0,5	1		13
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	14,5	0,5	1		13
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	14,5	0,5	1		13
	Раздел 2. Внутренние условия взаимодействия с внешним миром.					
5.	Тема 5. Внутренние условия взаимодействия человека с внешним миром.	14,5	0,5	1		13
	Раздел 3. Внешние проявления внутреннего мира.					
6.	Тема 6. Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом.	14	0,5	0,5		13

	Раздел 4. Влияние специалиста по сервису на потребителя.					
7.	Тема 7. Влияние внешнего вида и поведения человека на человека.	14	0,5	0,5		13
	Раздел 5. Сложные ситуации в работе специалиста по сервису.					
8.	Тема 8. Типы сложных жизненных ситуаций.	14	0,5	0,5		13
9.	Тема 9. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	15	1	1		13
	Раздел 6. Основы профессионального общения специалиста по сервису с клиентом.					
19.	Тема 10. Психологические особенности делового общения.	15	1	1		13
	<i>Итого за 3 семестр</i>	<i>144</i>	<i>6</i>	<i>8</i>		<i>130</i>
	<i>Самостоятельная работа</i>					<i>35,8</i>
	<i>Форма отчетности</i>	Зачет с оценкой 0,2				
	<i>Итого за 4 семестр</i>	<i>36</i>				<i>35,8</i>
	Итого:	180	8	12	-	159,8

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

Типовой вариант контрольной работы (в виде вопросов)

Вариант 1.

1. Схемы анализа общения.
2. Коммуникативные барьеры.

Вариант 2.

1. Понятие общения.
2. Невербальные средства общения.

Типовой вариант контрольной работы (в виде теста)

Часть А

А 1. Эффект первичности - это:

- а) тенденция эффективно обрабатывать и хорошо запоминать информацию, относящуюся к самому себе;
- б) воздействие информации первой, обычно сильнее;
- в) человек с меньшей вероятностью будет оказывать кому-то помощь, если есть другие очевидцы;
- г) в присутствии других людей повышается скорость выполнения какой-либо деятельности.

А 2. Функции общения:

- а) неравномерность;
- б) гетерохронность;
- в) идентификация;
- г) подтверждение.

А 3. Перцептивная сторона общения –

- а) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;
- б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

А 4. Рефлексия – это:

- а) осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению;
- б) отождествление себя с другим;
- в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека;
- г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

А 5. К эффектам межличностного восприятия относятся:

- а) эффект новизны и первичности;
- б) эффект ссылки на себя;
- в) эффект «гомогенности»;
- г) эффект очевидца.

А 6. Общение – это...

- а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;
- б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;
- в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека;
- г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

А 7. К механизмам перцепции не относят:

- а) аттракцию;
- б) эмпатию;
- в) сотрудничество;
- г) идентификацию.

А 8. Кроткое вялое рукопожатие свидетельствует:

- а) о безразличии;
- б) о сильном волнении;
- в) о дружелюбии;
- г) об аттракции

А 9. Смещение взора к наружному краю глазного яблока указывает на:

- а) припоминание слухового образа;
- б) контроль собеседника;
- в) припоминание зрительного образа;
- г) припоминание или сосредоточенность на телесных ощущениях.

А 10. Для переубеждения клиента предпочтительнее:

- а) начинать с противоречий;
- б) начинать с тех моментов, в которых согласны с клиентом;
- в) быть откровенным;

г) проверить степень понимания.

Часть В

В 1. Установите соответствие между основными функциями общения и их характеристиками.

- 1) прагматическая;
 - 2) формирующая;
 - 3) подтверждающая;
 - 4) организация и поддержание межличностных отношений;
 - 5) внутриличностная
- А) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю речь
Б) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
В) проявляется в процессе формирования и развития человека
Г) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя
Д) Осуществляется на разных уровнях – от интимно-личностных до деловых

В 2. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и их характеристиками.

- 1) коммуникация;
 - 2) интеракция;
 - 3) перцепция
- А) восприятие и понимание людьми друг друга
Б) обмен информацией
В) взаимодействие в процессе совместной деятельности

В 3. Установите соответствие между основными типами коммуникативных барьеров и их причинами.

- 1) барьеры понимания;
 - 2) барьеры социально-культурного различия;
 - 3) барьеры отношения
- А) неприязнь, недоверие к собеседнику;
Б) фонематические, семантические, стилистические, логические
В) социальные, политические, религиозные, профессиональные различия

В 4. Установите соответствие между основными перцептивными ситуациями и свойственными им механизмами социального познания.

- 1) ситуация ролевого, межгруппового взаимодействия;
 - 2) ситуация межличностного взаимодействия, требующая понимания и установления доверительных отношений;
 - 3) ситуация непонимания партнера по общению
- А) каузальная атрибуция

Б) эффект ореола, стереотипизация, физиогномическая редукция, внутригрупповой фаворитизм;

В) идентификация, эмпатия, аттракция, социальная рефлексия.

В 5. Соотнесите стороны общения и связанные с ними навыки коммуникативной компетентности

1) Перцептивная сторона;

2) Коммуникативная сторона;

3) Интерактивная сторона

А) Использование обратной связи

Б) Навык наблюдательности

В) Применение различных техник общения

В 6. Установите соответствие:

Состояние человека:

1. Концентрация на собственных мыслях.

2. Положительный настрой на активное общение.

3. Критическая оценка, ожидание, удивление.

Телесные проявления

А) Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б) Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

В) Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки.

В 7. Установите соответствие

1. Экстралингвистика.

2. Проксемика.

3. Просодика.

4. Такес(т)ика.

5. Кинес(т)ика

А) Жесты, мимика, пантомимика (поза и походка), визуальный контакт (направление и продолжительность взгляда)

Б) Рукопожатия, похлопывания, поцелуи.

В) Дистанция между партнерами, ориентация партнеров относительно друг друга.

Г) Тембр голоса, высота голоса, темп речи, громкость, интонации.

Д) Вздохи, смех, кашель, плач.

В 8. Распределите невербальные признаки на две группы:

- 1) те, что указывают на уверенное поведение;
 - 2) те, которые говорят о беспокойстве и неуверенности.
- А) Сидение на краю стула,
 - Б) руки на бедрах,
 - В) ерзание на месте,
 - Г) закладывание рук за голову,
 - Д) взгляд сосредоточен на лице собеседника,
 - Е) сидение на всей поверхности стула,
 - Ж) скрещение ног,
 - З) ноги широко расставлены,
 - И) стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды,
 - К) покусывание ногтей,
 - Л) вторжение в интимную зону собеседника,
 - М) скрещение рук на груди (ладони под мышкой),
 - Н) стремление вести беседу на границе персональной зоны,

В 9. Установите соответствие между речевыми формулировками и эго-состоянием

- 1) «критический родитель»
 - 2) «свободный ребенок»
- А) «успокойся», «Я могу вас понять», «лучше не делать этого», «будь осторожен»
 - Б) «прекрасно!», «так тебе и надо», «замечательно», «я бы очень хотел»
 - В) возможно, вероятно, по моему мнению, я предполагаю
 - Г) «ты должен», «ты не должен», «как ты можешь!», «я не позволю так обращаться со мной!»

В 10. Продолжите предложение.

Коммуникативные барьеры в узком понимании – это...

Часть С

С 1

Что препятствует общению в описываемой ситуации.

Звонок в компанию - провайдер услуг сети Интернет. Клиент: «У меня почему-то не открывается срочное сообщение. Обычно все было нормально». Сотрудник: «Вы работаете в формате АЮД 777гз?» Клиент: «Что?» Сотрудник: «У вас как фонты выставлены?» Клиент: «Я ничего не понимаю! Мне позарез нужно сообщение открыть!»

С 2

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

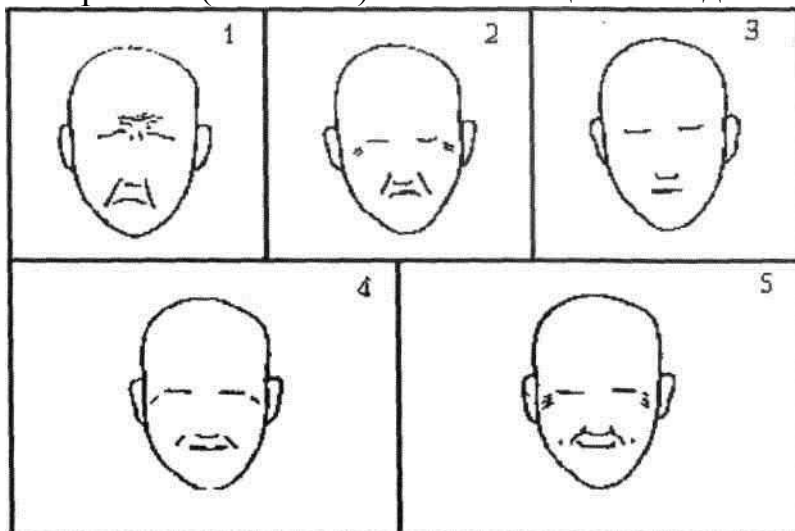
1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

2. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» - «Для тебя у меня всегда найдется время...»

3. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

С 3

Восприятие («чтение») мимики лица собеседника.



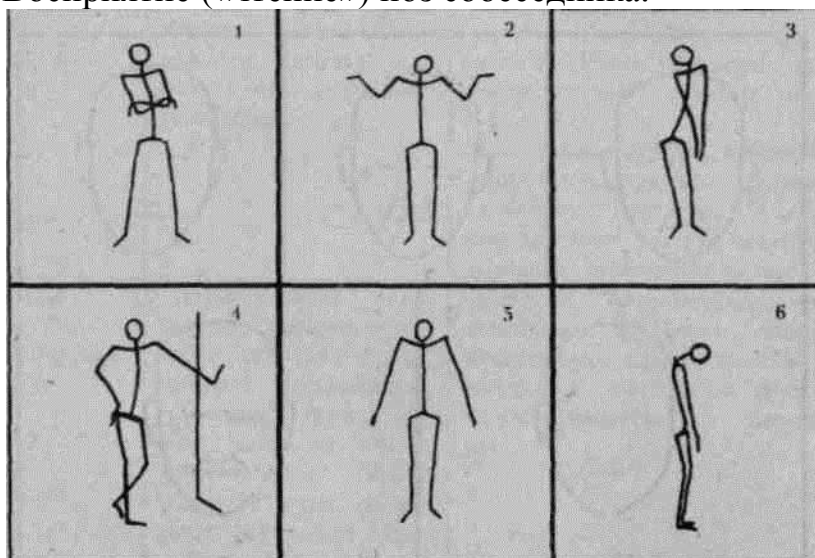
Инструкция: посмотрите внимательно на рисунок. Определите по мимическим схемам эмоциональное состояние человека.

- А) спокойствие, уверенность;
- Б) ярость, отчаяние, ужас;
- В) удовлетворенность;
- Г) радость, восторг;

Д) тревога, страх, обида.

С 4

Восприятие («чтение») поз собеседника.



Инструкция: посмотрите внимательно на рисунок. Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы.

- А) робкий, виноватый, убитый горем;
- Б) высокомерие, пренебрежение, самоуверенность;
- В) тревожность, ожидание, неуверенность;
- Г) растерянность, удивление, непонимание, сомнение;
- Д) смущение, застенчивость, печаль;
- Е) удивление, нерешительность, недоумение.

С 5

Способность к пониманию внутреннего мира собеседника, его мыслей и чувств по невербальным признакам.

Инструкция: определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на фотографиях 1-6, назовите эмоциональные оттенки этого состояния.



Примерная тематика рефератов

1. Индикаторы речевого поведения. Система уловок собеседника.
2. Особенности невербальной культуры народов мира
3. Национально-психологические типы делового общения.
4. Этические нормы делового общения.
5. Национальные особенности этикета.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к зачету с оценкой (5 семестр, очная форма обучения)

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.

10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

Вопросы к зачету с оценкой (2 триместр, очно-заочная форма обучения)

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.

14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

Вопросы к зачету с оценкой (4 семестр, заочная форма обучения)

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.

19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Ильин Е. П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-4461-0352-2. - URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=355477> (дата обращения: 01.09.2020). - Текст: электронный.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии / Н.С. Ефимова. - Москва : Форум, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-8199-0693-4. - URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=360851> (дата обращения: 01.09.2020). - Текст: электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Психология общения: школа академика А.А. Бодалева / под ред. Н.Л. Карповой, В.А. Лабунской, Т.И. Пашуковой. – Москва: Русская школьная библиотечная ассоциация, 2017. – 449 с. – (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря: приложение к журналу «Школьная библиотека». Серия 1, вып. 1). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493510> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9908635-6-9. – Текст : электронный.
2. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина; науч. ред. П. Паршин. – 3-е изд., доп. – Москва : Альпина Паблицер, 2016. – 150 с. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-9614-4703-3. – Текст : электронный.

3. Лементуева, Л.В. Публичное выступление: теория и практика / Л.В. Лементуева. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2016. – 128 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444439> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9729-0130-2. – Текст : электронный.

4. Ридецкая, О.Г. Психология общения: хрестоматия / О.Г. Ридецкая. – Москва : Директ-Медиа, 2012. – 681 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-4458-0348-5. – DOI 10.23681/117869. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://infourok.ru/	Инфоурок: образовательный интернет-проект России. Включает: конспекты уроков, презентации, тесты, видеоуроки и другие материалы по предметам школьной программы.	Свободный доступ
2.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
3.	https://vsetesti.ru/	Профессиональные психологические тесты	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный	Свободный доступ

		портал в области науки, технологии, медицины и образования	
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	www.psychology.net.ru/	Мир психологии	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.