

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический

университет»

Дата подписания: 07.08.2025 16:24:05

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Социологии и психологии

### УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**Наименование дисциплины**      Б1.О.30 Психология общения в коллективах

**Основная профессиональная образовательная программа**      39.03.01 Социология программа Социальная психология

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Психология общения в коллективах входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Общая теория статистики, Экономическая теория, Пакеты офисных программ, Социально-экономическая статистика, Основы финансовых расчетов, Предпринимательское дело, Общая психология, Технологии цифровой экономики, Методология и методы социологического исследования, Основы менеджмента, Психология и социология семьи, Социальная психология, Основы учета и финансовой отчетности, Социально-психологический тренинг, Социология и психология личности, Социология и психология труда

Последующие дисциплины по связям компетенций: Психология масс и массовидных явлений, Этические основы профессиональной деятельности социального психолога

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Психология общения в коллективах в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-2 - Способен к социологическому анализу и научному объяснению социальных явлений и процессов на основе научных теорий, концепций, подходов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-2	ОПК-2.1: Знать:  методы отбора респондентов и документальных источников для количественных и качественных стратегий сбора информации, основные методы социологических исследований	ОПК-2.2: Уметь:  работать с технической документацией, интерпретировать профессиональные термины и понятия	ОПК-2.3: Владеть (иметь навыки):  способностью формировать задания по реализации проекта выборки при сборе информации, способностью использовать знания социальных наук применительно к задачам исследования социальных институтов и процессов

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен проводить мероприятия по психологическому обследованию и оказанию консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:
	требования к структуре и содержанию программ мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи, методы и технологии установления и поддержки контакта в процессе психологического консультирования	реализовывать программы мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи, поддерживать мотивацию клиента к достижению целей психологического консультирования, оказывать консультационную помощь гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс	навыками оказания консультационной психологической помощи, установления и поддержания контакта с клиентом в процессе консультирования, методами и приёмами оказания консультативной помощи гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	92.3/2.56
Занятия лекционного типа	54/1.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	17.7/0.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	144 4

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	22.3/0.62
Занятия лекционного типа	10/0.28

Занятия семинарского типа	10/0.28
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	87.7/2.44
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	144 4

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Психология общения в коллективах представлен в таблице.

##### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения. Барьеры в общении.	32	18			8,7	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Психология воздействия в общении. Культура общения.	22	18			9	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>17.7</b>	

##### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				

1.	Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения. Барьеры в общении.	4	4			43,7	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Психология воздействия в общении. Культура общения.	6	6			44	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>87.7</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

###### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения.	лекция	Роль общения в жизни человека и в профессиональной деятельности
		лекция	Содержание, цели, средства и функции общения
		лекция	Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)
		лекция	Интерактивная сторона общения (общение как межличностное взаимодействие).

		лекция	Перцептивная сторона общения (общение как восприятие)
		лекция	Коммуникативные барьеры и искажения коммуникаций Язык как средство общения. Речь, как вербальная коммуникация. Виды речи. Развитие речи. Невербальная коммуникация.
		лекция	Категория «общение» в психологии. Различные взгляды на общение. Понятие «общение».
		лекция	Содержание общения. Виды общения по содержанию. Цели общения. Рассмотрение конкретных целей общения. Функции общения. Виды общения.
		лекция	Деловое общение. Формы делового общения: монологическая, диалогическая, полилогическая. Специфика делового общения.
		лекция	Формально-ролевое общение. Межличностное общение.

		лекция	Манипулятивное общение. Средства общения.
		лекция	Психологические явления в процессе общения: заражение, внушение, убеждение и подражание
		лекция	Этикет делового человека
		лекция	Рефлексия, как восприятие другого человека. Стереотипизация – механизм восприятия человека человеком.
2.	Барьеры в общении. Психология воздействия в общении. Культура общения.	лекция	Понятие «коммуникативные барьеры». Барьеры непонимания. Семантический барьер непонимания. Стилистический барьер непонимания. Фонетический барьер непонимания. Логический барьер непонимания. Барьеры социальнокультурного различия.
		лекция	Барьеры отношения. Барьеры техники и навыков общения. Причины, по которым люди плохо воспринимают обращённую к ним речь (И. Атватер). Трудности в передаче информации (П. Мицич).
		лекция	Психологическое воздействие в общении. Основные механизмы воздействия: внушение, убеждение, подражание, заражение.
		лекция	Внушение, как способ психологического воздействия, его основная цель. Факторы, влияющие на успешность внушения и степень внушаемости. Два вида сопротивляемости внушению. Основные формы внушения.
		лекция	Убеждение, как метод воздействия. Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия. Условия, влияющие на повышение эффективности
			убеждения. Три вида убеждающих воздействий. Подражание, как способ усвоения новых форм поведения.
		лекция	Законы, по которым осуществляется подражание, как способ психологического воздействия. Условия подражания. Заражение и его основа возникновения. Источники заражения. Функция заражения.
		лекция	Значимость этических норм. Деловой этикет – путь к успеху. Терминология этикета: этика, мораль, этикет, манеры.
		лекция	Культура поведения личности. Правила хорошего тона в повседневном общении.

		лекция	Деловой этикет и его структура. Элементы общения делового этикета и правила поведения, соответствующие этим элементам
--	--	--------	---

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения.	практическое занятие	Роль общения в жизни человека и в профессиональной деятельности
		практическое занятие	Содержание, цели, средства и функции общения
		практическое занятие	Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)
		практическое занятие	Интерактивная сторона общения (общение как межличностное взаимодействие).
		практическое занятие	Перцептивная сторона общения (общение как восприятие)
		практическое занятие	Коммуникативные барьеры и искажения коммуникаций Язык как средство общения. Речь, как вербальная коммуникация. Виды речи. Развитие речи. Невербальная коммуникация.
		практическое занятие	Категория «общение» в психологии. Различные взгляды на общение. Понятие «общение».
		практическое занятие	Содержание общения. Виды общения по содержанию. Цели общения. Рассмотрение конкретных целей

			общения. Функции общения. Виды общения.
		практическое занятие	Деловое общение. Формы делового общения: монологическая, диалогическая, полилогическая. Специфика делового общения.

2.	Барьеры в общении. Психология воздействия в общении. Культура общения.	практическое занятие	Понятие «коммуникативные барьеры». Барьеры непонимания. Семантический барьер непонимания. Стилистический барьер непонимания. Фонетический барьер непонимания. Логический барьер непонимания. Барьеры социальнокультурного различия.
		практическое занятие	Барьеры отношения. Барьеры техники и навыков общения. Причины, по которым люди плохо воспринимают обращенную к ним речь (И. Атватер). Трудности в передаче информации (П. Мицич).
		практическое занятие	Психологическое воздействие в общении. Основные механизмы воздействия: внушение, убеждение, подражание, заражение.
		практическое занятие	Внушение, как способ психологического воздействия, его основная цель. Факторы, влияющие на успешность внушения и степень внушаемости. Два вида сопротивляемости внушению. Основные формы внушения.
		практическое занятие	Убеждение, как метод воздействия. Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия. Условия, влияющие на повышение эффективности убеждения. Три вида убеждающих воздействий. Подражание, как способ усвоения новых форм поведения.
		практическое занятие	Законы, по которым осуществляется подражание, как способ психологического воздействия. Условия подражания. Заражение и его основа возникновения. Источники заражения. Функция заражения.
		практическое занятие	Значимость этических норм. Деловой этикет – путь к успеху. Терминология этикета: этика, мораль, этикет, манеры.
		практическое занятие	Культура поведения личности. Правила хорошего тона в повседневном общении.

		практическое занятие	Деловой этикет и его структура. Элементы общения делового этикета и правила поведения, соответствующие этим элементам
--	--	----------------------	--

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия. Структура - тестирование	- подготовка доклада подготовка электронной презентации
2.	Барьеры в общении. Психология воздействия в общении. Культура общения.	-- подготовка доклада подготовка электронной презентации тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19130-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569100>

#### Дополнительная литература

Рамендик, Д. М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 274 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07651-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561477>

#### Литература для самостоятельного изучения

1.

## 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Психология общения в коллективах:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-2 - Способен к социологическому анализу и научному объяснению социальных явлений и процессов на основе научных теорий, концепций, подходов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	---

	ОПК-2.1: Знать:	ОПК-2.2: Уметь:	ОПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы отбора респондентов и документальных источников для количественных и качественных стратегий сбора информации, основные методы социологических исследований	работать с технической документацией, интерпретировать профессиональные термины и понятия	способностью формировать задания по реализации проекта выборки при сборе информации, способностью использовать знания социальных наук применительно к задачам исследования социальных институтов и процессов
Пороговый	методы отбора респондентов и документальных источников	работать с технической документацией,	способностью формировать задания по реализации проекта выборки при сборе информации,
Стандартный (в дополнение к пороговому)	для количественных и качественных стратегий сбора информации,	интерпретировать профессиональные термины	способностью использовать знания социальных наук
Повышенный (стандартному)	основные методы интерпретировать профессиональные термины и понятия	интерпретировать применительно к задачам исследования социальных институтов и процессов	к задачам (в дополнение к пороговому, исследований)

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен проводить мероприятия по психологическому обследованию и оказанию консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	требования к структуре и содержанию программ мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи, методы и технологии установления и поддержки контакта в процессе психологического консультирования	реализовывать программы мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи, поддерживать мотивацию клиента к достижению целей психологического консультирования, оказывать консультационную помощь гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс	навыками оказания консультационной психологической помощи, установления и поддержания контакта с клиентом в процессе консультирования, методами и приёмами оказания консультативной помощи гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс

Пороговый	требования к структуре и содержанию программ мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи,	реализовывать программы мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи	навыками оказания консультационной психологической помощи,
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы и технологии установления и поддержки контакта	поддерживать мотивацию клиента к достижению целей психологического консультирования,	установления и поддержания контакта с клиентом в процессе консультирования,
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	в процессе психологического консультирования	оказывать консультационную помощь гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс	методами и приёмами оказания консультативной помощи гражданам, переживающим психологический кризис и дистресс

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения. Барьеры в общении.	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Психология воздействия в общении. Культура общения.	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------

<p>Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения. Барьеры в общении.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона</li> <li>2. Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения</li> <li>3. Теории развития личности в общении.</li> <li>4. Общение и эмоции.</li> <li>5. Стили общения.</li> <li>6. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.</li> <li>7. Технология подлинного общения Э.Берна.</li> <li>8. Технология спонтанности Ф. Перлза.</li> <li>9. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера</li> <li>10. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования</li> <li>11. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.</li> <li>12. Психологическая коррекция стиля общения.</li> <li>13. Рациональная организация рабочего времени.</li> <li>14. Этика цветовой гаммы.</li> <li>15. Правила сервировки и поведения за столом.</li> <li>16. Искусство макияжа.</li> <li>17. Этика ведения телефонных переговоров.</li> <li>18. Технологии создания имиджа.</li> <li>19. Риторический инструментарий деловой речи.</li> <li>20. Техника речи.</li> <li>21. Речевой этикет.</li> <li>22. Логические правила аргументации.</li> <li>23. Способы опровержения доводов оппонентов.</li> <li>24. Изучение внутреннего состояния собеседника.</li> <li>25. Выслушивание собеседника как психологический прием.</li> <li>26. Постановка вопросов и техника ответов на них.</li> <li>27. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.</li> <li>28. Приемы защиты от некорректных собеседников.</li> </ol>
<p>Психология воздействия в общении. Культура общения.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>29. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.</li> <li>30. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.</li> <li>31. Национальные особенности невербального общения.</li> <li>32. Организация и проведение дискуссий.</li> <li>33. Прием посетителей и общение с ними.</li> <li>34. Пути разрешения конфликтов.</li> <li>35. Системообразующие качества личного обаяния.</li> <li>36. Дипломатические приемы и их организация.</li> <li>37. Особенности убеждения аудитории.</li> </ol>

	<p>38. Техника выхода из депрессии.</p> <p>39. Технология разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>40. Языковые штампы и клише.</p> <p>41. История обращения в русской культуре.</p> <p>42. Способы выражения оценки в русском языке.</p> <p>43. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.</p> <p>44. Основные типы служебных документов.</p> <p>45. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.</p> <p>46. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.</p> <p>47. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.</p> <p>48. Манеры общения и имидж делового человека.</p> <p>49. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения</p>
--	--

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
<p>Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия.</p> <p>Структура общения.</p> <p>Барьеры в общении.</p>	<p>1. Характеристика общения.</p> <p>2. Деловое общение, его виды и формы</p> <p>3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).</p> <p>4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). 5. Механизмы и эффекты социальной перцепции (механизмы взаимопонимания).</p> <p>6. Закономерности привлекательности при первом впечатлении.</p> <p>7. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Основные функции, задачи и принципы.</p> <p>8. Структура проведения деловой беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы.</p> <p>9. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.</p> <p>10. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.</p> <p>11. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.</p> <p>12. Типичные модели поведения на переговорах.</p> <p>13. Понятие публичного выступления. Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>14. Правила публичного выступления. Основные этапы и стадии: подготовка к выступлению, начало и завершение выступления.</p> <p>15. Манипулирование в деловом общении. Стратегии поведения и способы защиты от манипуляции.</p> <p>16. Лидерство и руководство в организациях.</p>

	<p>17. Стиль руководства. Психологические проблемы руководства. 18. Определение делового конфликта. Типология конфликтов в деловой коммуникации</p> <p>19. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта на работе.</p> <p>20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>21. Имидж делового человека.</p> <p>22. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.</p>
<p>Психология воздействия в общении. Культура общения.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические особенности внушения.</li> <li>2. Психологические основы механизма внушения.</li> <li>3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.</li> </ol>

4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.
34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.

	<p>36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.</p> <p>37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.</p> <p>38. Эффекты и точность социальной перцепции.</p> <p>39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.</p> <p>40. Трудности общения. Деформации общения.</p>
--	--

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

Размещены в ЭИОС СГЭУ <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1915>

Изложение причины и ожидаемого результата обращения, выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству составляют содержание ...

- письма-просьбы +
- письма-ответа
- сопроводительного письма
- служебного письма – запроса

Общение как процесс обмена информацией называется ...

- перцепцией
- коммуникацией +
- интеракцией
- взаимодействием

К вербальным средствам коммуникации относят ...

- устную и письменную речь +
- интонацию, темп и ритм речи
- мимику и жесты
- покашливание

Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям, возникающая через передачу определенного эмоционального состояния или психологического настроения, – это ... • убеждение

- подражание
- заражение +
- внушение (суггестия)
- самопредставление

Стиль делового общения в конфликте, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у них нет нужды отстаивать свои права, называется ... • соперничеством

- компромиссом
- сотрудничеством
- уклонением +

Стиль делового общения в конфликте, в результате которого преобладают поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликта и стремление к удовлетворению нужд всех, называется ...

- уклонением
- сотрудничеством +
- компромиссом
- соперничеством

Ошибки в текстах деловых писем, связанные с несоблюдением порядка расположения информации и формы документа, называются ...

- синтаксическими
- структурными +
- лексическими

Специфическая форма и организация общения, облаченная в деликатную форму, основанную на этических принципах партнеров, – это ...

- беседа +
- спор
- дискуссия
- диалог
- полемика

Эмоционально-волевое, целенаправленное неаргументированное воздействие одного партнера на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, – это ...

- заражение
- внушение (суггестия) +
- убеждение
- подражание
- самопредставление

Особая форма социального взаимодействия, стиль поведения, процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон, – это ...

- сотрудничество
- переговоры +
- конкуренция
- диалог

Деловое общение – это ...

- межличностное (доверительно-неформальное) общение друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов
- общение, направленное на извлечение выгоды с использованием разных приемов (лесть, запугивание, пускание пыли в глаза, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника
- беспредметное общение, когда люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
- общение, при котором учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения +

Переговоры с целью максимального удовлетворения собственных интересов – это ... переговоры

- манипулятивные
- эгоистические +
- приспособленческие
- спасительные

Зона общения, предназначенная для общения с большой аудиторией слушателей, называется ...

- социальной (до 2,5 м)
- публичной (более 2,5 м) +
- интимной (до 45–50 см)
- суперинтимной (0–15 см)

Зона общения, предназначенная для общения с малознакомыми, неблизкими людьми (особенно если интерес к ним отсутствует), называется ...

- социальной (до 2,5 м) +
- публичной (более 2,5 м)
- интимной (до 45–50 см)
- суперинтимной (0–15 см)

... общение направлено на достижение какой-то предметной договоренности

- Формальное
- Деловое +
- Межличностное
- Светское

Сообщение о высылаемом материале и уточняющие сведения составляют содержание ...

- письма-просьбы
- письма-ответа
- сопроводительного письма +
- служебного письма – запроса

Интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению, построенное на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от партнера, принимающего информацию, – это ...

- заражение
- внушение (суггестия)
- убеждение +
- подражание
- самопредставление

Стиль делового общения в конфликте, в результате которого преобладает стремление к одностороннему выигрышу, к победе, к удовлетворению собственных интересов, называется ...

- сотрудничеством
- уклонением
- соперничеством +
- компромиссом

Форма делового общения «сверху вниз» предполагает общение с ...

- коллегами
- друзьями
- подчиненным +
- руководителем

Интроверты в партнерах по общению склонны замечать ...

- положительные качества
- отрицательные качества +
- эмоциональные проявления
- аргументированность высказываний

Восприятие партнера по общению называется ...

- узнаванием
- перцепцией +
- симпатией

- атрибуцией

Переговоры с целью получения наименьших потерь при проигрыше – это ... переговоры

- манипулятивные
- эгоистические
- приспособленческие +
- спасительные

Исходя из основной задачи делового письма письмо-запрос следует отнести к типу ...

- полезных документов
- документов, рассчитанных на эффект
- распорядительных документов
- организационных документов +

Ошибки в текстах деловых писем, связанные с неправильным использованием слов, относятся к ...

- синтаксическим
- структурным
- лексическим +

Стиль речи, характеризующийся логичностью изложения, точностью и эмоциональностью, называется ...

- разговорным
- публицистическим +
- официально-деловым
- научным
- художественным

Характерной чертой ... общения является то, что другого человека оценивают как нужный или мешающий объект, а если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого

- примитивного +
- делового
- формально-ролевого
- духовного

К невербальным средствам делового общения относятся ...

Тип ответа: Одиночный выбор

- жесты и позы, мимика и пантомимика +
- устная и письменная речь
- беседа и диалог
- аргументация и фразы

Выделяют следующие функции общения: ...

- информационная, перцептивная, интерактивная
- интерпретационная, компенсаторная, регулирующая +
- связующая, трансформирующая, личностная
- иррациональная, связующая, корректирующая

К условиям успешного протекания процесса понимания относятся ...

- четкое знание грамматических правил языка +
- умение читать
- свободное
- аудирование

Обоснование необходимости, содержание, ожидаемый результат – это схема ...

- письма-просьбы +
- письма-ответа
- сопроводительного письма
- служебного письма – запроса

Переговоры, предполагающие ведение протокола, соблюдение строгой процедуры и специальных ритуалов, называются ...

- неофициальными
- официальными +
- внешними

Деловое общение с помощью технических устройств называется ...

- косвенным
- опосредованным +
- техническим
- письменным

Специфическая форма организации общения, в ходе которой одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции, – это ...

- беседа
- спор
- дискуссия +
- диалог
- полемика

Осуществление воспроизведения партнером черт и образов демонстрируемого поведения – это ...

- заражение
- внушение (суггестия)
- убеждение
- подражание +
- самопредставление

Стиль речи, характеризующийся понятийной точностью и нейтральной лексикой, требующий предварительного обдумывания высказывания и очень строгого отбора языковых средств, называется ...

- научным +
- официально-деловым
- художественным
- публицистическим
- разговорным

Ошибки в текстах деловых писем, связанные с несоблюдением порядка слов, относятся к ...

- синтаксическим +
- структурным
- лексическим

Переговоры с целью договориться по справедливости, идя на взаимные уступки, – это ... переговоры • справедливые

- компромиссные +
- светские
- исследовательские

Переговоры с целью изучения скрытых целей партнера – это ... переговоры

- манипулятивные +
- эгоистические
- приспособленческие
- спасительные

Переговоры с целью получения от партнера хоть чего-нибудь, часто даже неважно, чего именно, – это ... переговоры

- манипулятивные
- эгоистические
- приспособленческие +
- спасительные

Умение анализировать впечатление, производимое на партнера по общению, – это...

- рациональный анализ
- рефлексия +
- создание собственного имиджа
- эмпатия

Переговоры с целью строгого соблюдения всех необходимых правил, законов, государственных и общественных требований – это ... переговоры

- справедливые +
- компромиссные
- светские
- исследовательские

По преобладанию тех или иных средств выделяют следующие виды делового общения:

- свободное, собственно деловое, игровое, ритуальное
- соотнесенное, соподчиненное
- лично ориентированное, социально ориентированное
- необходимое, желательное, нейтральное, нежелательное
- речевое (вербальное), неречевое (невербальное), комбинированное +
- беседа

Прием управления коммуникацией, который заключается в использовании слов, имеющих значение условия, с целью исключения пауз между предложениями, – «...»

- переход +
- трюизм
- номинализация

- переформирование

Публичная форма коммуникации, выражающаяся в активизации качества обсуждения сложного спорного вопроса, проблемы, – это ...

- беседа
- спор
- дискуссия +
- диалог
- полемика

Способность к сопереживанию – это ...

- рефлексия
- сочувствие
- эмпатия +
- толерантность

Форма делового общения «по горизонтали» предполагает общение с ...

- коллегами +
- друзьями
- подчиненным
- руководителем

Стиль речи, целью которого являются неофициальное общение, обмен мыслями, чувствами и впечатлениями, называется ...

- научным
- официально-деловым
- разговорным +
- публицистическим
- художественным

Конфликт, возникший между высшим и более низкими уровнями управления, называется ... •  
внутриличностным

- смешанным
- межличностным конфликтом
- по горизонтали
- межгрупповым
- конфликтом по вертикали +

Конфликт, вызванный различными психологическими факторами внутреннего мира личности, кажущимися или являющимися несовместимыми с потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. других участников конфликта, называется ...

- межличностным
- внутриличностным +
- межгрупповым
- конфликтом по горизонтали
- конфликтом по вертикали
- смешанным

Тип речевой коммуникации, когда взаимный разговор ведется между двумя и более людьми, – это

...

- беседа
- спор
- дискуссия
- диалог +

Экстраверты в процессе делового общения ...

- стараются отгородиться от обилия информации, ориентируется только на собственные установки
- активны, деятельны, легко вступают в общение +
- легко идут на риск, импульсивны и несдержанны в общении
- длительное время обдумывают принятие решения, сильно зависят на мнения коллег

Форма общения, отличающаяся тем, что основные усилия спорящих сторон направлены на утверждение своей точки зрения по обсуждаемому вопросу, – это ...

- беседа
- спор +
- дискуссия
- диалог
- полемика

Исходя из основной задачи делового письма рекламные тексты следует отнести к типу ...

- полезных документов
- документов, рассчитанных на эффект +
- распорядительных документов
- организационных документов

Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому, например, получить преимущества на выборах, при назначении на должность – это ...

- заражение
- внушение (суггестия)
- убеждение
- подражание
- самопредставление +

Повторение изложения просьбы, обоснование причины ее неудовлетворения и констатация отказа или отклонения предложения (а в случае принятия предложения – описание действий по удовлетворению просьбы) составляют содержание ...

- письма-просьбы
- письма-ответа +
- сопроводительного письма
- служебного письма – запроса

Способами установления контактов в процессе делового общения являются ...

- идентификация, эмпатия и убеждение +
- наблюдение и манипулирование
- экспрессия и монолог

Конфликт, возникший в результате борьбы за ограниченные ресурсы в организации между различными (формальными и неформальными) группами, называется ...

- межличностным
- внутриличностным
- межгрупповым +
- конфликтом по горизонтали
- конфликтом по вертикали
- смешанным

Конфликт, возникший между сотрудниками, находящимися в вертикальном и горизонтальном отношении друг к другу, называется ...

- межличностным
- внутриличностным
- межгрупповым
- конфликтом по горизонтали
- конфликтом по вертикали
- смешанным +

Конфликт, возникший между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг у друга, называется ...

- внутриличностным
- межгрупповым
- смешанным
- межличностным конфликтом по вертикали
- конфликтом по горизонтали +

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена**

Раздел дисциплины	Вопросы
-------------------	---------

<p>Общение как социальнопсихологический механизм взаимодействия. Структура общения. Барьеры в общении.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психология общения как наука</li> <li>2. Методология психологии общения</li> <li>3. Методы психологии общения</li> <li>4. Связь психологии общения с другими науками о человеке</li> <li>5. Общение и коммуникация: сходство и отличие</li> <li>6. Классификация форм общения в психологии</li> <li>7. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке</li> <li>8. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека, их место в процессах общения</li> <li>9. Представления о личности и ее свойствах, роль социальной среды и общения в процессе ее формирования</li> <li>10. Взаимосвязь общения и деятельности</li> <li>11. Общение – основа человеческого бытия</li> <li>12. Категории «общение» и «деятельность» в психологии</li> <li>13. Коммуникативные способности – важное условие профессиональной деятельности менеджера</li> <li>14. Общение как обмен информацией</li> <li>15. Общение как межличностное взаимодействие</li> <li>16. Деловое общение</li> <li>17. Формы общения</li> <li>18. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое</li> <li>19. Цели общения</li> <li>20. Уровни общения</li> <li>21. Структура общения</li> <li>22. Функции общения</li> <li>23. Виды общения</li> <li>24. Роли и ролевые ожидания в общении</li> </ol>
--	--

25. Социальная роль, виды социальных ролей
26. Виды социальных взаимодействий
27. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление
28. Механизмы взаимопонимания в общении
29. Идентификация
30. Эмпатия
31. Рефлексия 32. Аттракция
33. Техники и приемы общения
34. Этические принципы общения менеджера
35. Социальная перцепция
36. Теории конфликтов
37. Конфликтная ситуация и собственно конфликт их классификации
38. Обязательные и факультативные конфликты в учреждении 39. Причины возникновения конфликтов и способы их разрешения
40. Перцептивная сторона общения.
41. Коммуникативная сторона общения
42. Интерактивная сторона общения
43. Уровни анализа общения в психологии
44. Виды коммуникационных действий по А.В.Соколову.
45. Виды социальных коммуникаций
46. Средства общения
47. Психологические правила проведения деловых совещаний
48. Психологические особенности ведения переговоров
49. Психологические установки по Д.Н.Узнадзе: их формирование, динамика изменения, индивидуальные особенности 50. Психология отношений по В.Н.Мясищеву

<p>Психология воздействия в общении. Культура общения.</p>	<p>51. Социальный стереотип: классификация и функции 52. Межличностное общение: основные характеристики 53. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга, сохранения и др.). 54. Самооценка и ее влияние на межличностные отношения 55. Психология формирования имиджа квалифицированного специалиста 56. Роль общения в социализации индивида 57. Трансактный анализ Э.Берна. Виды трансакции 58. Общение и общество 59. Интерес, как мотивация общения 60. Невербальные средства общения 61. Психологические особенности интернет-коммуникаций 62. Межличностная аттракция 63. Теория каузальной атрибуции 64. Культуральные особенности ведения переговоров 65. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация 66. Методы психологического воздействия во время дискуссии 67. Виды групп. Групповые процессы 68. Стратометрическая концепция развития малой группы А.В.Петровского 69. Лидер группы. Психология лидерства. 70. Социометрический отверженный. Булинг 71. Манипуляция и способы противостояния манипуляциям 72. Опосредованное общение. Деловое письмо 73. Правила подготовки презентаций 74. Публичное выступление</p>
	<p>75. Техника телефонных переговоров 76. Прокрастинация и ее влияние на межличностные отношения 77. Психологические особенности коммуникации с детьми дошкольного возраста 78. Психологические особенности построения межличностного взаимодействия с детьми младшего школьного возраста 79. Психологические особенности построения межличностных отношений с подростками 80. Психологические особенности построения межличностных отношений с пожилыми людьми 81. Психологические особенности построения межличностных отношений по вертикали 82. Психологические особенности построения межличностных отношений по горизонтали. 83. Психологические особенности взаимодействия с клиентами 84. Психологические особенности взаимодействия в медицинской организации 85. Типологии личностных особенностей пациентов 86. Социальная депривация 87. Социальный стресс. Способы адаптации человека к стрессам 88. Механизмы психологической защиты 89. Теория социального научения А.Бандуры 90. Гендерные особенности социального поведения</p>

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</b>
<b>«отлично»</b>	Повышенный ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
<b>«хорошо»</b>	Стандартный ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
<b>«удовлетворительно»</b>	Пороговый ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
<b>«неудовлетворительно»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне