

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП



Н.Г. Брюхова
«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии



Б.В. Кайгородов
«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Составитель	Кузнецова Ю.В., к.псх.н., доцент, доцент кафедры психологии
Направление подготовки	37.03.01 Психология
Направленность (профиль) ОПОП	Психологическое консультирование
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2021
Курс	2
Семестр	4

Астрахань – 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Психология общения» формирование у студентов теоретических представлений о психологической специфике общения; овладение основными навыками применения психологических знаний, средств и приемов в работе с людьми.

1.2. Задачи освоения дисциплины: изучение психологии общения, социальной психологии личности, освоение навыков эффективного взаимодействия, анализа и управления разнообразными ситуациями общения; раскрытие основ проведения психологической диагностики субъекта общения; изучение специальных психологических средств и приемов изменения психического состояния, поведения субъекта общения, техник влияния.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и осваивается в 4 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: Философия, Психология безопасности, Общепсихологический практикум, Культурология, Профессиональная этика психолога.

Знания: основные психологические феномены и закономерности общения и воздействия;

Умения: выявлять методы и средства эффективного взаимодействия людей; изучать психологические феномены и закономерности социального влияния; ориентировать в массиве эмпирически и экспериментально установленных социально-психологических феноменов и фактов.

Навыки: владения методами и средствами эффективного взаимодействия людей; изучения психологические феноменов и закономерностей социального влияния; ориентирования в массиве эмпирически и экспериментально установленных социально-психологических феноменов и фактов.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Социальная психология», «Психология самопрезентации».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОПВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальные компетенции (УК) **УК – 5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах.

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК–5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально	ИУК 5.1. – необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими о информацию	ИУК 5.2. – толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях	ИУК 5.3. – способностью воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально

историческом, этическом и философском контекстах	и культурных особенностях и традициях различных социальных групп	и успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	и историческом, этическом и философском контекстах
--	--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы, в том числе 102 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (34 часа лекционные занятия; 68 часов практические, семинарские занятия), и 78 часов на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Понятия общение и коммуникация в психологии.	4	3	7			8	собеседование, индивидуальное задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия.	4	4	8			8	собеседование
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	4	4	7			9	собеседование
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	4	4	8			9	собеседование, творческие задания
Тема 5. Межличностные отношения и общение	4	3	8			9	собеседование
Тема 6. Техники и приемы общения.	4	4	8			8	собеседование, контрольная работа
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	4	4	8			9	собеседование, контрольная работа
Тема 8. Развитие коммуникативны	4	4	6			9	коллоквиум

х способностей.							
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	4	4	8			9	тестирование, реферат
ИТОГО: 180		34	68			78	ЗАЧЕТ

Примечание: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, семинар, ЛР – лабораторная работа, КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-5	
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	18	+	1
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	20	+	1
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	20	+	2
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	21	+	1
Тема 5. Межличностные отношения и общение	20	+	1
Тема 6. Техники и приемы общения.	20	+	1
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	21	+	1
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	19	+	1
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	21	+	1
Итого	180		

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии

Понятие житейской и научной психологии. Научные концепции исследования общения и коммуникаций. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения. Причины непродуктивного общения. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей

Тема 2. Понятия влияния и воздействия

Предмет, задачи, основные понятия психологии влияния. Виды психологического влияния в зависимости от уровня его организации. Виды психологического влияния в зависимости от коммуникативно-личностного потенциала субъекта влияния.

Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения

Теоретические и методологические основы психологического влияния. Методы эксплуатации основных потребностей человека: физиологических потребностей, потребностей

в безопасности, принадлежности общности, в уважении, признании, самореализации и положительных эмоциях. Ритуалы, стандарты поведения, стереотипы.

Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения

Технологии манипуляции. Психологические средства достижения аттракции, способы понуждения к действию. Классические приемы манипулирования. Вербальные, невербальные, паралингвистические. Манипуляции на материале служебных и деловых отношениях, при переговорах и заключении сделок, приемы скрытого воздействия на потребителя, манипулирование массами.

Тема 5. Межличностные отношения и общение

Общение как специальный объект исследования, Общение и речь. Общение и деятельность. Общее в общении и различное. Содержание общения. Цель общения. Средства и функции общения. Формы общения.

Тема 6. Техники и приемы общения

Общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения. Деловые беседы: встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения и др. Формы деловых встреч. Планирование и подготовка к деловой встрече. Организация беседы. Организация деловых переговоров. Общение через средства массовой коммуникации. Психология установления взаимоотношений. Требования к началу деловой встречи. Расположение собеседников в пространстве. Приемы установления психологического контакта в практике делового общения. Социальные роли. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка в общении. Приемы управления вниманием. Техника постановки вопросов. Приемы и техники эффективного слушания. Приемы аргументации. Способы активизации мышления.

Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу

Понятия: средства, приемы, методы и технологии психологического воздействия. Их классификации, сущностные и содержательные характеристики. Влияние и убеждение в торговле, рекламе и политике. Информационные воздействия и средства массовой коммуникации

Тема 8. Развитие коммуникативных способностей

Научные подходы к рассмотрению сущности коммуникативной культуры личности; Коммуникация и общение: общее и различное; Исследование культуры и коммуникации, их взаимосвязь; Понятие «коммуникативная культура», ее функции и значение для индивида; Структура коммуникативной культуры личности.

Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации

Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Основные формы занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические (семинарские) занятия. Лекция представляет собой систематичное, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела учебной дисциплины. Слушание лекции

предполагает активную мыслительную деятельность студентов, главная задача которых – понять сущность рассматриваемой темы, уловить логику рассуждений лектора; размышляя вместе с ним, оценить его аргументацию, составить собственное мнение об изучаемых проблемах и соотнести услышанное с тем, что уже изучено. При этом студент должен конспектировать (делать записи) изложенный в лекции материал. Ведение конспектов является творческим процессом и требует определенных умений и навыков. Целесообразно следовать некоторым практическим советам: формулировать мысли кратко и своими словами, записывая только самое существенное; учиться на слух отделять главное от второстепенного; оставлять в тетради поля, которые можно использовать в дальнейшем для уточняющих записей, комментариев, дополнений; постараться выработать свою собственную систему сокращений часто встречающихся слов (это дает возможность меньше писать, больше слушать и думать). Сразу после лекции полезно просмотреть записи и по свежим следам восстановить пропущенное и дописать в конспект.

Практическое (семинарское) занятие – это особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Его отличительной особенностью является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов. Преподаватель дает возможность студентам свободно высказаться по обсуждаемому вопросу и только помогает им правильно построить обсуждение. Студенты заблаговременно знакомятся с планом семинарского занятия и литературой, рекомендуемой для изучения данной темы, чтобы иметь возможность подготовиться к семинару. При подготовке к занятию необходимо: проанализировать его тему, подумать о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение; внимательно прочитать конспект лекции по этой теме; изучить рекомендованную литературу, делая при этом конспект прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре; постараться сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать. Практическое (семинарское) занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию умения самостоятельно работать с учебной литературой и документами, освоению студентами методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студентов на семинаре позволяет судить о том, насколько успешно они осваивают материал курса.

Семинарские занятия по дисциплине могут проводиться с применением принципов работы в командах, обучения равных равными, использования методов геймификации, визуализации, анализа текстов, подготовки групповых проектных заданий и др.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

При освоении курса необходимо ознакомиться с рабочей программой и подобрать соответствующую литературу. Теоретический материал следует изучать последовательно в соответствии с рабочей программой. Также следует ориентироваться на конспекты лекций, излагающие кратко материал курса. Это позволит получить представления о предметном поле дисциплины, освоив соответствующую терминологию, выявить сущность основных понятий и закономерностей, определить основные подходы к решению поставленных задач.

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обращение к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Бохан Т.Г., Стоянова И.Я., Ульянич А.Л., Шабаловская М.В. Психологическое консультирование в социальных практиках психологической помощи [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. Г. Бохан, И. Я. Стоянова, А. Л. Ульянич, М. В. Шабаловская и др. – Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785946218177.html> (Организационное консультирование) ЭБС "Консультант студента"

Захарова Л. Н. Основы психологического консультирования организаций: учеб. пособие / Л. Н. Захарова – Москва : Логос, 2012. – 432 с. (Новая университетская библиотека) – ISBN 978-5-98704-584-8. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987045848.html> (дата обращения: 22.03.2024). ([Глава 2. Организационно-психологическое консультирование](#))

Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование : учеб. пособие / Иванова Е. Н. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. – 151 с. – ISBN 978-5-7782-2040-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220409.html> (дата обращения: 22.03.2024). ЭБС "Консультант студента"

Марасанов Г.И. Психология в организационном консультировании [Электронный ресурс] / Марасанов Г.И. – М. : Когито-Центр, 2009. – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893532807.html>. ЭБС "Консультант студента"

Пахальян В.Э. Личностно-ориентированное консультирование в образовании . Материалы к организации и проведению учебных занятий. Часть 1, Методология и организация. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 96 с. ([Глава 2. Организация и проведение занятий учебного курса "Личностно-ориентированное консультирование в образовании"](#)) ЭБС "Консультант студента".

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	8	Конспект, собеседование
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	8	Работа с документами
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	9	Конспект, собеседование
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	9	Творческое задание
Тема 5. Межличностные отношения и общение	9	Ведение тетради, работа с документами
Тема 6. Техники и приемы общения.	8	Ведение тетради, работа с документами
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	9	Конспект, собеседование

Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	9	Подготовка к дискуссии
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	9	Конспект

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Требования к конспектированию. Объем текста (от 1/3 до ½ оригинала) Логическое построение и связность текста: текст должен быть логически выстроен, должны осуществляться связные переходы от одной части к другой Полнота/ глубина изложения материала: в тексте должны быть отражены ключевые положения, мысли авторского текста Визуализация информации как результат ее обработки: приветствуется наличие в тексте схематических изображений, рисунков, таблиц, облегчающих восприятие и запоминание текста Оформление: аккуратное, с использованием цветовых помет, выделений, подчеркиваний, облегчающих восприятие текста.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия: введение; основная часть; выводы. Введение – предварительное сообщение общего характера. Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ конкретных ситуаций по исследуемой проблематике. Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия. Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе могут содержаться видеоматериалы, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10. При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный подбор литературы студентом.

Особенности работы над рефератом. 1. Продумайте тему своей работы, в общих чертах определите ее содержание, набросайте предварительный план; 2. Составьте список литературы, которую следует прочитать; читая ее, отмечайте и выписывайте все то, что должно быть включено в работу; 3. Разработайте как можно более подробный окончательный план и возле всех пунктов и подпунктов укажите, из какой книги или статьи следует взять необходимый материал; 4. Во вступлении к работе раскройте ее тему; 5. Последовательно раскрывайте все предусмотренные планом вопросы, обосновывайте, разъясняйте основные положения, подкрепляйте их конкретным примером; 6. Проявите свое личное отношение: отразите в работе собственные мысли и чувства; 7. Старайтесь писать грамотно, точно, кратко: разделите текст на абзацы; не допускайте пустословий и повторений.

Требования к написанию эссе. В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения. Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Эссе написано верно, если показано отличное владение знаниями в исследуемой области по следующим пяти критериям: 1. Решение коммуникативной задачи, т.е. содержание отражает все аспекты, указанные в задании; стилевое оформление речи выбрано правильно (соблюдается нейтральный стиль). 2. Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы. 3. Продемонстрирована отличная лексика, т.е. используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче; практически нет нарушений в использовании лексики. 4. Продемонстрировано умение аргументировать свое мнение, приводить доказательства. Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца): 1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании.

Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.

2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, диспуты, дебаты, портфолио круглые столы и пр.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

6.1. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и/или offline в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	Лекция-диалог	Тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия,	<i>Не предусмотрено</i>

и общения		выполнение практических заданий, тематические дискуссии	
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	Лекция-диалог	Анализ конкретных ситуаций	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Межличностные отношения и общение	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Техники и приемы общения.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>

Реализация дисциплины проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета.

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

-использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));

-использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;

-использование возможностей электронной почты преподавателя;

-использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

-использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

-использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Microsoft Visual Studio	Среда разработки

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1) Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»: <http://dlib.eastview.com>
- 2) Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информсистем» <https://library.asu.edu.ru>
- 3) Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>
- 5) Электронные версии периодических изданий, размещенные на сайте информационных ресурсов www.polpred.com

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	УК-5	собеседование
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	УК-5	собеседование
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 5. Межличностные отношения и общение	УК-5	собеседование
Тема 6. Техники и приемы общения.	УК-5	собеседование
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	УК-5	собеседование
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала	Критерии оценивания
-------	---------------------

оценивания	
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Понятия общение и коммуникация в психологии

Вопросы для собеседования:

1. Понятие общение и коммуникация в психологии.
2. Понятие житейской и научной психологии.
3. Научные концепции исследования общения и коммуникаций.
4. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения.
5. Причины непродуктивного общения.
6. Основные элементы коммуникации.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Методы развития коммуникативных способностей воздействия и средства массовой коммуникации

Практическое задание:

Контрольная работа

1. Понятие «коммуникация».
2. Эффективность коммуникаций.
3. Понятие «деловое общение».
4. Управление деловым общением.
5. Этика делового общения.
6. Факторы, которые мешают правильно общаться
7. Понятие имиджа. Профессиональный имидж человека.

Тема 2. Понятия влияния и воздействия

Вопросы для собеседования:

1. Предмет, задачи, основные понятия психологии влияния.
2. Виды психологического влияния в зависимости от уровня его организации.
3. Виды психологического влияния в зависимости от коммуникативно-личностного потенциала субъекта влияния.

Практическое задание:

Контрольная работа

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
3. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе.
4. Стили ведения переговоров.
5. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка, начало и окончание выступления.
6. Психологические приемы выступления и удержания внимания слушателей.

Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения

Вопросы для собеседования:

1. Теоретические и методологические основы психологического влияния.
2. Методы эксплуатации основных потребностей человека: физиологических потребностей, потребностей в безопасности, принадлежности общности, в уважении, признании, самореализации и положительных эмоциях.
3. Ритуалы, стандарты поведения, стереотипы.

Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения

Вопросы для собеседования:

1. Технологии манипуляции.
2. Психологические средства достижения аттракции, способы понуждения к действию.
3. Классические приемы манипулирования.
4. Вербальные, невербальные, паралингвистические.
5. Манипуляции на материале служебных и деловых отношениях, при переговорах и заключении сделок, приемы скрытого воздействия на потребителя, манипулирование массами.

Практическое задание:

Творческие задания:

1. Написать конспект по книге Глеба Архангельского «Тайм-драйв» (использовать любой формат, удобный для вас: бумажный, электронный, аудио).
2. Написать конспект по теме «Осмысленная речь».

Тема 5. Межличностные отношения и общение

Вопросы для собеседования:

1. Общение как специальный объект исследования.
2. Общение и речь.
3. Общение и деятельность: общее и различное.
4. Содержание общения.

5. Цель общения.
6. Средства и функции общения; Формы общения.

Тема 6. Техники и приемы общения

Вопросы для собеседования:

1. Общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения.
2. Деловые беседы: встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения и др.
3. Формы деловых встреч.
4. Планирование и подготовка к деловой встрече.
5. Организация беседы.
6. Организация деловых переговоров.
7. Общение через средства массовой коммуникации.
8. Психология установления взаимоотношений.
9. Требования к началу деловой встречи.
10. Расположение собеседников в пространстве.
11. Приемы установления психологического контакта в практике делового общения.
12. Социальные роли.
13. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации.
14. Раппорт и подстройка в общении.
15. Приемы управления вниманием.
16. Техника постановки вопросов.
17. Приемы и техники эффективного слушания. Приемы аргументации. Способы активизации мышления.

Практическое задание:

Контрольная работа:

1. Культура речи.
2. Понятие «спор», «дискуссия». Классификация споров, дискуссий.
3. Правила ведения деловых телефонных разговоров.
4. Правила ведения деловой переписки.
5. Использование Интернет технологий в профессиональных коммуникациях.
6. Медиация как способ урегулирования конфликтов.

Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу

Вопросы для собеседования:

1. Понятия: средства, приемы, методы и технологии психологического воздействия. Их классификации, сущностные и содержательные характеристики.
2. Влияние и убеждение в торговле, рекламе и политике.
3. Информационные воздействия и средства массовой коммуникации

Практическое задание:

Контрольная работа:

- Приемы вербального и невербального воздействия.
Правила проведения круглых столов.
Правила проведения выставок и дней открытых дверей.
Визитные карточки в профессиональных коммуникациях.

Тема 8. Развитие коммуникативных способностей

Темы для коллоквиумов:

- Невербальная коммуникация.
Техника убеждения.
Синтоническая модель общения.
Влияние индивидуальных особенностей репрезентативных систем на процесс общения.

Понятие «аттракция» и «психологический климат».
Особенности межличностного восприятия.
Виды психологического воздействия и манипуляции
Эффекты ложного восприятия.
Роль общения в современном профессиональном взаимодействии.
Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс общения.

Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации

Тест

1. Перечислите состав участников конфликта в организации.

1. Основные участники.
2. Группы поддержки.
3. Судьи.
4. Организаторы.
5. Другие участники.

2. Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?

1. Вертикальные.
2. Иерархические.
3. Высшие.
4. Горизонтальные.
5. Низшие.

3. Перечислите, какие типы конфликтов различают в организациях?

1. Конфликты с внешней средой.
2. Внутренние конфликты.
3. Межорганизационные.

4. Перечислите характерные признаки возникновения конфликтной ситуации в организации.

1. Наличие фактов унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке.
2. Резкое изменение в отношении к работе.
3. Наличие фактов уклонения от выполнения указаний, распоряжений начальников.
4. Наличие обоюдных или односторонних словесных или физических оскорблений.
5. Замкнутость, уединение, подавленность отдельных членов трудового коллектива.
6. Наличие формальной постановки работы по управлению персоналом.
7. Наличие негативных суждений об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев и должностных лиц.

5. Перечислите основные противоречия, вызывающие внутренний конфликт.

1. Противоречие между потребностью и социальной нормой.
2. Противоречие мотивов, интересов и потребностей.
3. Противоречие социальных ролей.
4. Противоречие моральных норм.
5. Противоречие социальных ценностей и норм.

6. Перечислите стили поведения сторон в конфликте.

1. Конфронтация.
2. Приспособление.
3. Избегание.
4. Компромисс.
5. Сотрудничество.

7. Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.

1. Изучение причин возникновения конфликта.
2. Ограничение числа участников конфликта.

3. Анализ конфликта.
4. Разрешение конфликта.
5. Анализ послеконфликтных действий.

8. Что понимается под управлением конфликтом?

1. Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.
2. Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.
3. Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

9. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.

1. Тактика ухода, или избегания конфликта.
2. Силовое подавление, или метод насилия.
3. Метод односторонних уступок или приспособления.
4. Тактика компромисса или сотрудничества.
5. Тактика взаимных уступок.

10. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

1. Спор.
2. Сопереживание.
3. Переговоры.

Темы для рефератов

1. Особенности современной коммуникативной среды.
2. Мужской и женский стиль общения.
3. Коммуникативная компетентность.
4. Особенности общения в социальных сетях.
5. Паралингвистические особенности невербального общения.
6. Интеркультурное взаимодействие: межнациональные различия невербального общения.
7. Культура спора. Уловки в споре.
8. Техники постановки вопросов.
9. Интернет как средство коммуникаций.
10. Общение со СМИ.
11. Трансактный анализ в общении.
12. Проблема психологической совместимости.
13. Феномены группового поведения.
14. Этические основы взаимоотношения в группе.
15. Ролевая и статусная структура группы.
16. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними.
17. Психологические основы управленческого общения.
18. Психологические барьеры как причина конфликтов.
19. Деловая беседа как форма профессионального общения.
20. Искусство комплимента.
21. Особенности общения по радио и телевидению.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.
2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
3. Психологические основы общения.
4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
7. Структура и виды общения.

8. Функции, мотивы и стили общения.
9. Синтоническая модель общения.
10. Базовые умения общения.
11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.
12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
16. Виды невербальных средств общения.
17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
20. Ольфакторные средства: запахи.
21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
30. Стил поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.
31. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.
32. Стратегии сотрудничества в конфликте.
33. Посредничество в конфликте.
34. Техники представления информации, их основная функция.
35. Дискуссии.
36. Имитационные техники.
37. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).
38. Техники создания реальной среды.
39. Действия с реальными ситуациями риска.
40. Речевые тактики в речевой коммуникации.
41. Прикладные аспекты психологии общения.
42. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
43. Приемы и техники эффективного общения.
44. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
45. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
46. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
47. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
48. Причины конфликтов.
49. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
50. Эмоциональные аспекты общения.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
УК – 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.				
1.	Задание закрытого типа	<p>Перцептивная сторона общения заключается в:</p> <p>а) в обмене информацией между партнерами по общению</p> <p>б) в организации взаимодействия между общающимися индивидами</p> <p>в) в познании понимании людьми друг друга</p> <p>г) в планировании общей деятельности</p>	в)	1
2.		<p>Интерактивная сторона общения состоит в:</p> <p>а) в восприятии и познании партнера по общению</p> <p>б) в обмене информации между партнерами по общению</p> <p>в) в установлении контакта между людьми</p> <p>г) в организации взаимодействия между общающимися индивидами</p>	г)	1
3.		<p>К вербальным средствам общения относится</p> <p>а) жесты</p> <p>б) речь</p> <p>в) мимика</p> <p>г) система «контакта глаз»</p>	г)	1
4.		<p>Форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений управлять и использовать называется:</p> <p>а) императив;</p> <p>б) манипуляция;</p> <p>в) коммуникация;</p> <p>г) диалог;</p>	б)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
5.		Когнитивный барьер в общении возникает вследствие: а) допущенных речевых ошибок; б) различного уровня знаний собеседников о предмете общения; в) наличие негативных чувств к собеседнику; г) различного личностного смысла для общающихся;	б)	1
6.	Задание открытого типа	Опишите, что такое опосредованное (косвенное) общение	Опосредованное (косвенное) общение осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение – это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.	3
7.		Опишите манипулятивное общение	Манипулятивное общение – форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.	3
8.		Чем определяется манера общения?	Манера общения определяется: • тоном общения (спокойным, властным, вкрадчивым, взволнованным и пр.); • поведением в общении (сдержанностью, беспокойством, неуверенность, скованностью); • дистанция в	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			общении (интимной, личной, социальной, публичной и т.д.).	
9.		Что представляет собой внушение?	<p>Внушение представляет собой целенаправленное, не аргументированное воздействие на человека или на группы, приводящие либо к проявлению человеком, помимо его воли и сознания, определенного состояния, чувства, отношения; либо к изменению его поведения, то есть совершению им поступка, непосредственно не следующих из принятых норм и принципов деятельности.</p> <p>Таким образом, основная цель, которая преследуется при внушении: навязать человеку готовые оценки, выводы суждения, способы поведения.</p> <p>Внушение оказывает влияние не только на одного человека, но и на массу людей, то есть объектом внушения может быть как отдельный человек, так и группы коллективы, социальные слои.</p>	5
10.		Дайте характеристику активному, пассивному и эмпатическому слушанию.	Активное слушание – это вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			<p>себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Активное слушание убедительно сообщает собеседнику, что вы его понимаете. Понимаете, что он говорит и что он при этом имеет в виду.</p> <p>При пассивном слушании важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Но не следует все время молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено.</p> <p>Эмпатическое слушание (способность сопереживать) позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.</p>	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	2 (6б.)	3	
№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
2.	<i>Выполнение индивидуального задания</i>	1(6б.)	6	
3.	<i>Коллоквиум</i>	2 (18б.)	9	
4.	<i>Контрольные работы и тесты</i>	2 (10б.)	5	
Всего			90	-
Блок бонусов				
5.	<i>Посещение занятий</i>	9 (4,5б)	0,5	
6.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3 (5,5б.)	1,8	
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-3
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90-100	5 (отлично)
85-89	4 (хорошо)
75-84	
70-74	
65-69	3 (удовлетворительно)
60-64	
Ниже 60	2(неудовлетворительно)

При реализации дисциплины, в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1.Основная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – М. : Аспект Пресс, 2017. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.Html> (ЭБС «Консультант студента»).

2. Бодалев А.А., Психология общения. Энциклопедический словарь. – М. :Когито-Центр, 2011. – 600 с. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (ЭБС "Консультант студента).
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб.; рек. М-вомобщ.и проф. образования РФ в качестве учеб. для студентов вузов по эконом. спец. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 293 с. (15 экз.)
4. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие. – Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html> (ЭБС Консультант студента)
5. Коноплева Н.А., Психология делового общения : учеб.пособие. М. : ФЛИНТА, 2013. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html> (ЭБС «Консультант студента»)
6. Островская И.В. Психология общения. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html> (ЭБС «Консультант студента»).
7. Психология делового общения / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. –220с. (10 экз.).

8.2. Дополнительная литература:

1. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика – М. : ФЛИНТА, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893493702.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Андреева Г.М. Социальная психология: рек. М-вом образования РФ в качестве учеб.для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности "Психология". – 5-е изд. ; испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 363 с. (23 экз.).
3. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология: Хрестоматия: учебное пособие для студентов вузов. – М: Аспект Пресс, 2003.
4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : рек. М-вом общего и профессионального образования РФ в качестве учеб.для ВУЗов. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 295 с. – (Высшее образование). – ISBN 5-16-001969-3: 54-45 : 54-45. Кол-во экз.: 24;
5. Бороздина, Г.В.Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учеб. – 2-е изд. – М. : Инфра- М, 2004. – 1 электрон. диск (CD-ROM). – ISBN 5-16-001093-9: 153-40 : 153-40. Кол-во экз.: 3;
6. Бурова А.В. Основы общей психологии : курс лекций для студентов, обучающихся по спец.: 031000 Педагогика и психология, 030301 Психология. – Астрахань :Астраханский ун-т, 2013. – 217 с. – (М-во образования и науки РФ.АГУ). – ISBN 978-5-9926-0696-6: б.ц. :б.ц. Кол-во экз.: 5;
7. Выготский, Л.С. Мышление и речь. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – С. 260- 462.
8. Гавра, Д.П.Основы теории коммуникации: для бакалавров и специалистов. Доп. УМО по классич. ун-т.образованию в качестве учеб. пособия для студентов вузов, обучающихся по направлению 030600 "Журналистика" и спец. 030601 "Журналистика". – СПб.: Питер, 2011. – 284с. (13 экз.).
9. Головаха, Е.И. Панина, Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – Киев.: Политиздат. Украины, 1989. – 187,[2]с.
10. Горянина, В. А. Психология общения : учеб.пособие для вузов. – М.: Академия, 2002. – 416 с. – (Московский государственный социальный университет.Высшее образование). – ISBN 5-7695-0843-4: 90-00: 90-00. Кол-во экз.: 9;
11. Дебольский М.П. Психология делового общения, М.; 2000.
12. Еремицкая И.А. Реферат и контрольная работа: требования к написанию и оформлению: методические рекомендации / И. А. Еремицкая. – Астрахань : Издатель: Сорокин Роман Васильевич, 2012. -20с. (10 экз.)
13. Карандашев В.И. Основы психологии общения, Челябинск, 1999.

Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Доп. УМО вузов РФ... в качестве учеб.пособия для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки (спец.) "Реклама и связи с общественностью". – М.: ИНФРА-М, 2014. – 189 с. (2 экз)

Кузин Ф.А. Культура делового общения, М.; 1999.

14. Лементуева Л. В. Публичное выступление. – М. : Инфра-Инженерия, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972901302.html>(ЭБС «Консультант студента»).

15. Основы теории коммуникации : доп. УМО по направлениям пед. образования в качестве учеб.пособия для студентов вузов, ... 050400 "Социально-экономическое образование". – 2-е изд. ; стереотип. – М. : КНОРУС, 2012. – 256 с.

16. Скотт Д. Конфликты и пути их преодоления, Киев, 1998.

17. Снелл Ф. Искусство делового общения, М.; 2003.

18. Станкин, М.И. Психология общения. Курс лекций. – М.-Воронеж :Моск. психолого-пед. ин-тут, НПО МОДЭК, 2000. – 304 с. – (Биб-ка школьного психолога). – ISBN 5-89502-072-0: 50-00:50-00. Кол-во экз.: 12;

19. Шарков, Ф.И.Коммуникология. Основы теории коммуникации : учеб.для бакалавров рекламы и связей с общественностью (модуль дисциплин "Коммуникология"). Доп. М-вом образования РФ в качестве учеб.для студентов вузов, ... по спец. "Связи с общественностью". – 2-е изд. ; перераб. и доп. – М. : "Издательство Шаркова" : "Дашков и К", 2010. – 592 с. (5 экз.).

20. Шейнов В.П. Психология и этика делового общения, М.; 2003.

21. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания, Казань, 2000.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитория, оснащенная техническими средствами для демонстрации мультимедийных презентаций.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).