

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 21.06.2026 19:06:13

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Психотехнологии общения менеджеров**

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность (профиль) программы бакалавриата

37.03.01.01 Психологическое консультирование

Для набора 2026 года

Квалификация

Бакалавр

**КАФЕДРА            Финансовый и HR менеджмент****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>4 (2.2)</b>		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	20	20
Практические	40	40	40	40
Итого ауд.	60	60	60	60
Контактная работа	60	60	60	60
Сам. работа	80	80	80	80
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Волочай А.В.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент А.М. Усенко

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование у обучающихся представления о предмете психологии общения, типах общения и его строении, феноменах и закономерностях общения, возможностях управления впечатлением в общении, технологиях подготовки к различным формам общения, способах применения полученных знаний в практической деятельности менеджера, в регуляции социального поведения личности и группы.
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**ПК-2. Способен к проведению психологических тренингов для формирования благоприятного психологического климата в социуме**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- основы составления и реализации планов (программ) социального развития (соотнесено с индикатором УК-3.1) ;
- сущность и основы организационной культуры (соотнесено с индикатором ПК-2.1).

**Уметь:**

- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию (соотнесено с индикатором УК-3.2) ;
- обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации(соотнесено с индикатором ПК-2.2).

**Владеть:**

- навыками анализа и диагностики состояния социальной сферы организации(соотнесено с индикатором УК-3.3) ;
- навыками диагностики организационной культуры(соотнесено с индикатором ПК-2.3).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. «Введение в современную психологию общения руководителя»

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1. «Общение в сфере управления: основные понятия» 1. Определение управления и его классификация. 2. Психологическое знание управленческой деятельности. 3. Принципы и требования к управлению персоналом организации. 4. Общение как важнейшая составляющая в системе управления персоналом.	Лекционные занятия	4	2	УК-3 ПК-2
1.2	Тема «Общение как социально-психологический феномен. Деловое общение». 1. Категория «общение» в психологии: содержание, структура, функции. 2. Деловое общение: особенности и формы. 3. Виды и формы манипуляций.	Практические занятия	4	2	УК-3 ПК-2
1.3	Тема «Психологические типы и их проявление в общении». 1. Психологические типы К.Г.Юнга. 2. Психотипы личности и акцентуации характера. 3. Доминирующие характеристики психотипов. 4. Техника и тактика аргументирования.	Самостоятельная работа	4	4	УК-3 ПК-2
1.4	Тема «Восприятие и понимание в процессе общения. Перцептивная сторона общения». 1. Основные характеристики процесса восприятия. 2. Социальная перцепция. 3. Самораскрытие и обратная связь. 4. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. 5. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия.	Самостоятельная работа	4	6	УК-3 ПК-2
1.5	Тема 2. «Психология личности и практика делового общения». 1. Основные модели личности в психологической науке. 2. Психоаналитическая концепция личности. 3. Бихевиористическая концепция личности. 4. Концепция личности в гуманистической психологии. 5. Концепция личности в аналитической психологии. 6. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении: темперамент, характер, способности, мотивация, эмоции, воля.	Самостоятельная работа	4	6	УК-3 ПК-2

1.6	Тема «Коммуникация в процессе общения. Коммуникативная сторона общения». 1. Структура коммуникации и ее принципы. 2. Вербальные средства коммуникации. 3. Невербальное поведение и невербальные средства общения.	Самостоятельная работа	4	4	УК-3 ПК-2
1.7	Тема «Конфликты в деловом общении». 1. Отработка тренинговых упражнений. 2. Виды конфликтов.	Самостоятельная работа	4	4	УК-3 ПК-2
1.8	Тема «Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения». 1. Взаимодействие в процессе общения. 2. Анализ взаимодействия с позиции трансактного анализа Э.Берна. 3. Стратегия взаимодействия. 4. Этапы делового общения.	Самостоятельная работа	4	4	УК-3 ПК-2
1.9	Тема «Барьеры в деловом общении» (видеотренинг). 1. Деловое общение 2. Виды коммуникативных барьеров	Практические занятия	4	2	УК-3 ПК-2
1.10	Тема "Конституционные теории темперамента". 1. Холерик. 2. Меланхолик. 3. Сангвиник. 4. Флегматик.	Самостоятельная работа	4	6	УК-3 ПК-2
1.11	Тема "Акцентуации характера". 1. Застревающий. 2. Эмотивный. 3. Демонстративный. 4. Тревожный	Самостоятельная работа	4	10	УК-3 ПК-2
1.12	Тема "Исследование 16 психосоциотипов личности". 1. Мыслительный. 2. Эмоциональный. 3. Ощущающий. 4. Интуитивный.	Самостоятельная работа	4	12	УК-3 ПК-2

## Раздел 2. «Психотехнологии профессионального общения руководителя»

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема 1 «Психотехнология эффективного наказания». 1. Наказание: понять или принять? К.п.д. наказания. 2. Психотехника разговора-наказания. Позитивный фон. Двойное лицо. Выговор. Личная просьба. Валидол. 3. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения».	Лекционные занятия	4	2	УК-3 ПК-2
2.2	Тема «Психотехнология убеждающего воздействия». Цель занятия-тренинга – отработка приемов эффективного общения.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.3	Тема 2 «Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией». 1. Где и когда выступать? Общие правила выступления. Быть понятым или принятым? Понравиться аудитории – главная тактическая задача любого профессионального коммуникатора. 2. Использование паравербалики. Управление аудиторией взглядом. Структура выступления. Психологическая нагрузка вступительной части, основной части выступления и заключительной части.	Лекционные занятия	4	2	УК-3 ПК-2
2.4	Тема 3 «Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала». 1. Знания или действия? Перестройка профессиональной деятельности слушателей: психологические закономерности и этапы перестройки профессиональных установок. 2. Этап диагностики исходных профессиональных установок слушателей. 3. Этап коррекции негативных установок слушателей. 4. Этап формирования новых профессиональных установок слушателей.	Лекционные занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.5	Тема «Психотехнология эффективного наказания». Цель занятия-тренинга – овладеть приемами эффективного воздействия на подчиненного при его наказании.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.6	Тема «Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией». Цель занятия-тренинга – овладеть некоторыми психотехниками выступления.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.7	Тема 4 «Психотехнология ведения приема посетителей». 1. Выбор места для беседы в кабинете. 2. Психотехники взаимодействия с посетителем. 3. Как защититься от стресса. 4. Техника анализа высказываний посетителя (жалоб, заявлений и т.п.)	Лекционные занятия	4	4	УК-3 ПК-2

2.8	Тема «Психотехнология ведения приема посетителей». Цель занятия-тренинга – научиться таким технологиям работы с вошедшим в кабинет человеком, чтобы сформировать у покидающего кабинет чувство удовлетворения.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.9	Тема 5 «Психотехнологии защиты от манипулятивных воздействий». 1.Манипулятивные приемы игнорирования (блокировки) Ваших аргументов. 2.Защита от манипулятивного приема «Перевод разговора на другую тему». 3.Защита от манипулятивного приема «Анекдот». Защита от манипулятивного приема «Глушение». Защита от манипулятивного приема «Мнимое забывание аргументов». 4.Манипулятивные приемы опровержения Ваших аргументов. Манипулятивные приемы аргументирования.	Лекционные занятия	4	4	УК-3 ПК-2
2.10	Тема «Психотехнологии защиты от манипулятивных воздействий». Цель занятия-тренинга – научиться распознавать в ходе разговора манипулятивные приемы и применять против них психологически обоснованные способы защиты.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.11	Тема «Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала». Цель занятия-тренинга – научиться эффективно воздействовать на персонал в процессе его обучения. Способы взаимодействия в процессе обучения персонала.	Практические занятия	4	6	УК-3 ПК-2
2.12	Тема: Типология «трудных» людей. 1. Танк, 2. Снайпер, 3. Всезнайка 4. Подхалимы	Самостоятельная работа	4	6	УК-3 ПК-2
2.13	Тема: Виды конфликтов. 1. Политические 2. Правовые 3. Экономические 4. Культурные	Самостоятельная работа	4	6	УК-3 ПК-2
2.14	Тема: Способы предупреждения и разрешения конфликтов 1. Силовой 2. Конкурентный 3. Приспособленческий 4. Компромисс 5. Сотрудничество	Самостоятельная работа	4	12	УК-3 ПК-2
2.15	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	4	4	УК-3 ПК-2

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС"Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>

База профессиональных данных «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/>

##### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

##### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

#### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
Знать: основы составления и реализации планов (программ) социального развития	Решает тестовые задания, формирует текст доклада	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т- тест №1 (1-10) З-вопросы к зачету (1-30) Д-доклад (1-50)
Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию	Ищет и собирает необходимую литературу, использует различные базы данных, использует современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы для формирования доклада.	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет.	Д-доклад (1-50) З-вопросы к зачету (1-30)
Владеть: навыками анализа и диагностики состояния социальной сферы организации	Показывает навык подготовки докладов	Уровень овладения навыком выполнения и защиты доклада объективность и аргументированность сделанных выводов.	Д-доклад (1-50) З-вопросы к зачету (1-30)
ПК-2: способен к проведению тренингов с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса			

Знать: сущность и основы организационной культуры	Решает тестовые задания, формирует текст доклада	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т- тест № 2 (1-10) З-вопросы к зачету (1-30)
Уметь: обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Ищет и собирает необходимую литературу, использует различные базы данных, использует современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы для формирования доклада и решения кейс-задач	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; умение решать кейс-задачи.	Д-доклад (1-50) З-вопросы к зачету (1-30) КЗ- кейс-задача (1-20)
Владеть: навыками диагностики организационной культуры	Показывает навык подготовки докладов, решения кейс-задач	Уровень овладения навыком выполнения и защиты доклада объективность и аргументированность сделанных выводов, креативность выполнения кейс-заданий	Д-доклад (1-50) З-вопросы к зачету (1-30) КЗ- кейс-задача (20-40)

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

#### **Зачет**

**50-100 баллов (зачет)**

**0-49 баллов (незачет)**

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## Вопросы к зачету

1. Содержание категории «общение».
2. Виды общения.
3. Цели и средства общения.
4. Структура и функции общения.
5. Особенности и формы делового общения.
6. Психоаналитическая концепция личности.
7. Понимание личности К.Хорни и Э.Фроммом.
8. Бихевиористическая концепция личности.
9. Концепция личности в гуманистической психологии.
10. Самоактуализация личности и ее признаки.
11. Исследование личности в советской психологии.
12. Психическая структура личности и ее проявление в общении.
13. Психологические типы К.Г.Юнга.
14. Психотипы личности и акцентуации характера.
15. Доминирующие характеристики психотипов в логике психотипа.
16. Основные характеристики процесса восприятия.
17. Социальная перцепция.
18. Самораскрытие и обратная связь.
19. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
20. Механизмы восприятия понимания в межличностном взаимодействии.
21. Ошибки восприятия.
22. Модель коммуникативного процесса.
23. Вербальные средства коммуникации.
24. Барьеры коммуникации.
25. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
26. Взаимодействие в процессе общения.
27. Анализ взаимодействия с позиции транзактного анализа Э.Берна
28. Стратегия взаимодействия.
29. Этапы делового общения.
30. Критерии эффективного общения.

Зачетные задания включают 2 вопроса, отвечать на которые необходимо в следующей форме:

1. Обозначить сущность и привести примеры понятий.
2. Провести сравнение понятий и выделить общие и отличные признаки.
3. Определить понятийную корреляцию и сделать вывод.

Критерии оценивания:

- Зачтено (50-100 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- Незачет (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

## Тест № 1

### 1. Коммуникация-

- А) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- Б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- В) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю;
- Г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Ответ: Г

### 2. По своему основному содержанию общение может быть:

- А) конвенциональным;
- Б) личностным;
- В) интерактивным.

Ответ: А

### 3. Непроизвольная обратная связь:

- А) дает информацию о сознательно закодированной информации; Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- В) предоставляет отправителю малозначимую информацию.

Ответ: Б

### 4. Эффективность коммуникации определяется по:

- А) изменениям в знаниях участников общения;
- Б) изменениям поведения участников общения;
- В) изменениям установок участников общения;
- Г) изменениям в самооценке участников общения;
- Д) все варианты возможны.

Ответ: Д

### 5. Соедините тип коммуникативного барьера с соответствующим ему содержанием:

#### Цифра - коммуникативный барьер, буква - содержание

1- Компетентность

А - Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе.

2 - Избирательное слушание

Б - Оценка действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом.

3- Оценочные суждения

В - Доверие к получаемой информации.

4- Достоверность источника

Г - Избыток поступающей информации.

Д- Частичное игнорирование поступающей информации, направленность внимания на значимую информацию.

Е - Недостаточность временного ресурса общения.

Ж - Использование специфичной лексики, сленга, жаргона, характерных для данной социальной группы.

З - Влияние уровня подготовленности, образования, осведомленности.

И - Манипулирование наличной информацией, частичное выборочное информирование участников общения.

Ответ: 1З, 2Д, 3Б, 4В.

### 6. Подберите к технологиям обратной связи соответствующие типы вопросов:

#### цифра - вопрос, буква- пример

1 - Расспрашивание

А - Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?

2 - Отражение чувств

Б - Мне кажется, что это Вас огорчает.

3 - Перефразирование

В - Вы думаете, что ...

4 - Резюмирование

Г - Обобщая то, что Вы сказали ...

Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г.

**7. Подберите к типу вопроса соответствующие формулировки, которые они позволяют достичь:**

Цифра-Тип вопроса , Буква- Формулировка

1 - Открытый

А - Ты готов к экзамену, ведь так?

2 - Закрытый

Б - Что Вы делаете сегодня вечером?

3 - Наводящий

В - Ты сегодня едешь в колледж?

Ответ: 1Б, 2 В, 3А

**8. Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:**

А) Экспрессивные характеристики стиля;

Б) Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля;

В) Интенсивные характеристики стиля;

Г) Способности к переживанию и сочувствию;

Д) уровень собственного достоинства субъекта общения;

Е) доминирующую мотивацию личности.

Ответ: Б

**9. Какой исследователь ввел 2 переменных (две движущих силы развития личности) для построения типологии:**

А) З. Фрейд;

Б) К.Хорни;

В) К.Г.Юнг;

Г) А. Адлер

Ответ: Г

**10. Какой тип личности по типологии К. Хорни в процессе общения будет ориентироваться на потребности собеседника, оказывать помощь при реализации его целей и задач, скорее всего, будет принимать точку зрения собеседника.**

Ответ: уступчивый

**Критерии оценки:**

**Максимальное количество баллов – 20. За каждый правильный ответ начисляется 2 балла.**

## Тест №2

**1. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (выберите 2 позиции):**

- А) формализованность;
- Б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- В) цель общения - само общение;
- Г) преобладание информационной составляющей над эмоциональной.

Ответ: А, Г.

**2. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:** А) интерактивное общение; Б) перцептивное общение; В) коммуникативное.

Ответ: Б

**3. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:**

- А) закрыта; Б) открытая; В) отстраненная.

Ответ: В

**4. Соедините тип коммуникативного барьера с соответствующим ему содержанием: цифра- коммуникативный барьер, буква - содержание**

1 - Фильтрация

А - Оценка действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом.

2 - Внутригрупповой язык

Б - Доверие к получаемой информации.

3 - Статусный барьер

В - Избыток поступающей информации, чрезмерная информационная насыщенность сообщения.

4 - Перегрузка сообщения

Г - Частичное игнорирование поступающей информации.

Д - Недостаточность временного ресурса общения.

Е - Использование специфичной лексики, сленга, жаргона, характерных для данной социальной группы.

Ж - Влияние уровня подготовленности, образования, осведомленности.

З - Манипулирование наличной информацией, частичное выборочное информирование участников общения.

И - Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе

Ответ: 1 З, 2 Е, 3 И, 4 В

**5. Подберите к типу вопроса соответствующие формулировки и цели, которые они позволяют достичь:**

**цифра- тип вопроса, буква - цель**

1 - Открытый

А - Сбор необходимой информации

2 - Закрытый

Б - Сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе

3 - Наводящий

В - Получить или уточнить конкретную информацию

Ответ: 1 А, 2 В, 3 Б.

**6. Особенности коммуникативного стиля зависят от (выберите нужные варианты):**

А) понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;

Б) предшествующего опыта взаимоотношений;

В) от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность; Г) все варианты верны

Ответ: Г.

**7. Какие переменные для характеристики личности ввел А.Адлер:**

А) Степень пассивности; Б) Степень общительности; В) Степень активности; Г) Социальный интерес; Д) Стремление к достижениям; Е) Стремление к избеганию.

Ответ: В, Г

**8. Какой исследователь полагал, что стиль поведения будет определяться бессознательными стратегиями, которые формируются для удовлетворения невротических потребностей личности:**

А) Г.Айзенк; Б) К.Хорни; В) А.Маслоу; Г) А. Адлер. Ответ: Б

**9. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности.**

Ответ: управляющий

**10. Подберите поведенческие характеристики, свойственные: цифра -тип темперамента, буква - характеристика**

1 - Холерик

А - Эмоционально устойчив, низкая вербальная и невербальная активность, мало экспрессивен.

2 - Флегматик

Б - Экспрессивен, высокая вербальная и невербальная активность, потенциально конфликтен

3 - Меланхолик

В - Общительный, инициативен, не склонен «застревать» на негативных переживаниях

4 - Сангвиник

Г - Эмоционально раним, обладает низкой вербальной активностью, мало инициативен в общении.

Ответ: 1Б, 2А, 2Г, 4В

**Критерии оценки:**

**Максимальное количество баллов – 20. За каждый правильный ответ начисляется 2 балла.**

## Сборник кейс-задач

**№ 1. Какое из определений коммуникации можно считать наиболее полным?**

- А) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- Б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- В) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Ответ: В

**№ 2 - Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:**

- А) открытый;
- Б) закрытый;
- В) альтернативный.

Ответ: А

**№3 - Какие признаки отличают деловое общение от личностного?**

- А) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач;
- Б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения;
- В) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.

Ответ: А

**№ 4 - По своему основному содержанию общение может быть:**

- А) конвенциональным;
- Б) опосредованным;
- В) вербальным.

Ответ :А

**№ 5 - Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?**

- А) изменения в знаниях и установках участников общения;
- Б) изменениям в самооценке и поведении участников общения;
- В) варианты А и Б.

Ответ: В

**№ 6 - Какой тип вопроса подходит к такой технологии обратной связи «Распрашивание»? А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?**

- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Вы думаете, что ...

Ответ: А

**№ 7 - В каком типе общения делается акцент на взаимодействии субъектов общения?**

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Ответ: А

**№ 8 - Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личностного общения?**

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Ответ: Б

**№9 - Какая позиция характеризует произвольную обратную связь?**

- А) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;

В) предоставляет отправителю малозначимую информацию.

Ответ:Б

**№ 10 - Какой исследователь ввел 2 переменных (две движущих силы развития личности) для построения типологии?**

А) З. Фрейд;

Б) К.Хорни;

В) А. Адлер.

Ответ:В

**№ 11 -Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности.**

А) Социально-полезный;

Б) Управляющий;

В) Берущий.

Ответ: В

**№12 - Какой тип коммуникативного барьера предполагает оценку действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом?**

А) Компетентность;

Б) Оценочные суждения;

В) Достоверность источника.

Ответ: Б

**№ 13 - Обладатель какого типа темперамента в общении будет экспрессивен, демонстрировать высокую вербальную и невербальную активность и скорее других может выступить инициатором конфликтных ситуаций?**

А) Холерик;

Б) Меланхолик ;

В) Сангвиник.

Ответ: А

**№ 14 - Какой уровень анализа общения предполагает анализ ситуации общения в целом?**

А) Мезауровень

Б) Микроуровень

В) Макроуровень

Ответ:А

**№ 15 - Конфликт предполагает наличие:**

А) объективных противоречий между людьми;

Б) субъективных противоречий между людьми;

В) возможны варианты А и Б.

Ответ:В

**№16 - Какое определение социальной роли будет верным?**

А) это построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение);

Б) это социально одобряемая форма поведения;

В) оба варианта верны.

Ответ:А

**№17-Какая стратегия предъявления межличностной позиции в переговорах предполагает положительную вербальную характеристику человеком самого себя?**

А) Самовосхваление

Б) Самопродвижение

В) Самооценивание.

Ответ:А

**№ 18 - Какую позицию можно отнести к основным характеристикам имиджа?**

- А) внешний облик (адекватность внешнего вида, привлекательность и т.д.);
- Б) внутреннее содержание личности и психологические характеристики (интеллект, ценностное содержание личности, цели, склонность к общению, лидерству, направленность на власть);
- В) варианты А и Б верны.

Ответ: В

**№ 19 -Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:**

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Ответ: В

**№ 20 - Какое определение будет верным?**

- А) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) Репрезентативная система – это система посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Ответ: В

**№21 - Сколько сторон выделяют в процессе общения?**

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3.

Ответ: В

**№22 -Закрытый тип вопроса позволяет:**

- А) сбор необходимой информации;
- Б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
- В) получить или уточнить конкретную информацию.

Ответ: В

**№ 23 - Какая признак в том числе будет характеризовать деловое общение?**

- А) формализованность;
- Б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- В) цель общения - само общение.

Ответ: А

**№24 -Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:**

- А) экспрессивные характеристики стиля;
- Б) экспрессивные и интенсивные характеристики стиля;
- В) интенсивные характеристики стиля.

Ответ: Б

**№25 -Какой тип вопроса подходит к какой технологии обратной связи «Резюмирование»?**

- А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Обобщая то, что Вы сказали ...

Ответ: В

**№26 В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:**

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Ответ:Б

**№27 Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:**

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Ответ:В

**№28 -Какие позиции отражают от чего зависят особенности коммуникативного стиля?**

- А) понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;
- Б) от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;
- В) варианты А и Б верны.

Ответ:В

**№29 -Какая из позиций характеризует произвольную обратную связь?**

- А) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- Б) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- В) содержит малозначимую информацию.

Ответ:Б

**№30 -Какой тип коммуникативного барьера предполагает влияние уровня подготовленности, образования собеседника на процесс и результат коммуникации?**

- А) компетентность;
- Б) внутригрупповой язык;
- В) достоверность источника.

Ответ:Б

**№31 -Какие переменные для характеристики личности ввел А. Адлер:**

- А) степень пассивности и степень общительности;
- Б) степень активности и социальный интерес;
- В) стремление к достижениям и стремление к избеганию.

Ответ:Б

**№32 -Какой исследователь полагал, что стиль поведения будет определяться бессознательными стратегиями, которые формируются для удовлетворения невротических потребностей личности?**

- А) Г.Айзенк;
- Б) А.Маслоу;
- В) К. Хорни.

Ответ: В

**№33 -Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей экспрессивных, с высокой вербальной и невербальной активностью, потенциально конфликтных?**

- А) сангвиник;
- Б) меланхолик;
- В) холерик.

Ответ: В

**№34 Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?**

- А) манипулятивный;
- Б) примитивный;
- В) конвенциональный.

Ответ: А

**№35 - Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?**

- А) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели;
- Б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения;
- В) стилем общения.

Ответ: Б

**№36 - По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:**

- А) конструктивные и деструктивные;
- Б) позитивные и негативные;
- В) симметричные и ассиметричные.

Ответ: А

**№37 - Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает ориентацию участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон без ущемления?**

- А) приспособление;
- Б) конкуренция;
- В) сотрудничество.

Ответ: В

**№ 38 -Социальный стереотип – это образ социального объекта, который:**

- А) носит устойчивый характер и складывается в условиях дефицита информации;
- Б) может выполнять как позитивную, так и негативную роль при формировании отношения человека к социально-правовой реальности;
- В) все вышеперечисленные позиции верны.

Ответ: В

**№39 -Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:**

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Ответ: В

**№40 -Какое определение будет верным?**

- А) репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) репрезентативная система – это система, посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Ответ: В

**Критерии оценки:**

**Максимальное количество баллов – 40 За правильный ответ на кейс-задачу - начисляется 1 балл.**

## Темы докладов

1. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах психологов.
2. Представление об общении как многоуровневой, иерархической системе
3. Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения.
4. Роль идей К.С. Станиславского в развитии современной психологии общения.
5. Место общения в ряду других социально-психологических категорий(отношения, взаимоотношения, взаимопонимание, взаимодействие, влияние).
6. Фазы и этапы, стадии общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Представление о цикличности процессов общения.
7. Формальные характеристики описания вида общения. Критерии сравнения диалогического и монологического общения.
8. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
9. Общение и развитие личности.
10. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
11. Основные направления прикладной психологии общения.
12. Общение и отношения.
13. Эмпатия личности и общение.
14. Особенности доверительного общения.
15. Невербальные средства общения.
16. Манипулятивное общение.
17. Критерии творческого общения.
18. Личностные факторы успешного общения.
19. Взаимопонимание в общении
20. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
21. Особенности эмпатии в ситуациях затрудненного общения.
22. Социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального субъекта общения.
23. Представление об общении в трудах К.С. Станиславского.
24. Социально-психологические показатели делового общения.
25. Аналитические модели межличностного общения.
26. Типы личного влияния в общении.
27. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
28. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
29. Методы психологической манипуляции и технологии защиты.
30. Технологии ведения деловых переговоров и совещаний.
31. Технологии создания положительного имиджа руководителя.
32. Психотехнология эффективного наказания.
33. Психотехника разговора-наказания.
34. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения».
35. Психотехнология убеждающего воздействия.
36. Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией.
37. Управление аудиторией взглядом.
38. Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала.
39. Перестройка профессиональной деятельности слушателей
40. Психотехнология эффективного наказания.
41. Психотехнология ведения приема посетителей.
42. Психотехники взаимодействия с посетителем.
43. Техника анализа высказываний посетителя (жалоб, заявлений и т.п.)
44. Психотехнологии защиты от манипулятивных воздействий.
45. Манипулятивные приемы игнорирования (блокировки) Ваших аргументов.
46. Защита от манипулятивного приема «Перевод разговора на другую тему».
47. Защита от манипулятивного приема «Анекдот».
48. Защита от манипулятивного приема «Глушение».
49. Защита от манипулятивного приема «Мнимое забывание аргументов».

50. Манипулятивные приемы опровержения Ваших аргументов.

**Критерии оценки:**

**Оценивание доклада**

Максимальное количество баллов -20 (2 доклада)

Доклад оценивается по 10 балльной шкале

**Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного доклада**

Критерии	Показатели
1. Новизна текста доклада Макс. - 2 балла	<ul style="list-style-type: none"><li>- актуальность проблемы и темы;</li><li>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li><li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li></ul>
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 3 балла	<ul style="list-style-type: none"><li>- соответствие плана теме доклада;</li><li>- соответствие содержания теме и плану доклада;</li><li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li><li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li><li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li><li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li></ul>
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла	<ul style="list-style-type: none"><li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li><li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li></ul>
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 1,5 балла	<ul style="list-style-type: none"><li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li><li>- грамотность и культура изложения;</li><li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li><li>- соблюдение требований к объему доклада;</li><li>- культура оформления: выделение абзацев.</li></ul>
5. Грамотность Макс. – 1,5 балла	<ul style="list-style-type: none"><li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li><li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li><li>- литературный стиль.</li></ul>

**3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Количество вопросов– 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются общение как социально-психологический феномен, деловое общение, психологические типы и их проявление в общении, восприятие и понимание в процессе общения, перцептивная сторона общения, коммуникация в процессе общения, коммуникативная сторона общения, общение как взаимодействие, интерактивная сторона общения, психотехнология убеждающего воздействия, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки анализа и диагностики состояния социальной сферы организации, навыки повышения эффективности взаимодействия членов коллектива, навыки диагностики организационной культуры.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.