

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

Специалитет

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

специалист

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

очная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2022

Арзамас

2023 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология коммуникации» является дисциплиной вариативной части образовательной программы специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности и изучается в 2 семестре 1 курса.

По итогам изучения студенты сдают зачет.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)**	
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Знает основные механизмы личностного и профессионального развития, принципы и методы самообразования и самоорганизации деятельности	<i>Знать</i> особенности, направления и возможности развития профессиональной коммуникативной компетентности	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы с презентацией
	ИУК-6.2. Умеет определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, решать задачи собственного личностного и профессионального развития, самостоятельно расширять профессиональные компетенции	<i>Уметь</i> проектировать направления и содержание развития профессиональной коммуникативной компетентности	Проект
	ИУК-6.3. Владеет способами совершенствования деятельности на основе самооценки и непрерывного самообразования.	<i>Владеть</i> методами и технологиями развития профессиональной коммуникативной компетентности	
ПК-3 Способен разрабатывать и применять программы, направленные на коррекцию и профилактику эмоционального выгорания сотрудников	ИПК-3.1. Знает содержание, сущность, закономерности развития эмоционального выгорания.	<i>Знать</i> сущность, структуру, особенности коммуникации в организации, ее деструктивные варианты как фактора развития эмоционального выгорания сотрудников.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы с презентацией
	ИПК-3.2. Умеет разрабатывать программы, направленные на предотвращение эмоционального выгорания сотрудников.	<i>Уметь</i> разрабатывать программы развития коммуникации в организации для профилактики эмоционального выгорания сотрудников.	Проект
	ИПК-3.3. Владеет навыками реализации программ, направленных на	<i>Владеть</i> практическими навыками проектирования программ	

	предотвращение эмоционального выгорания сотрудников	развития коммуникации в организации для профилактики эмоционального выгорания сотрудников.	
ПК-4 Способен разрабатывать и применять развивающие и коррекционные программы по повышению психологической устойчивости сотрудников к стрессогенным условиям профессиональной деятельности	ИПК-4.1. Знает специфику условий реализации определенных видов профессиональной деятельности и индивидуально-психологические и личностные требования к субъектам труда.	<i>Знать</i> сущность, структуру, особенности коммуникации в организациях служебной деятельности.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы с презентацией
	ИПК-4.2. Умеет применять методы и технологии, направленные на повышение психологической устойчивости сотрудников к стрессогенным факторам профессиональной деятельности.	<i>Уметь</i> применять методы и технологии, направленные на повышение психологической устойчивости сотрудников к стрессогенным факторам профессиональной деятельности.	Проект
	ИПК-4.3. Владеет опытом разработки и реализации развивающих и коррекционных программ по повышению психологической устойчивости сотрудников к стрессогенным условиям реализации определенных видов профессиональной деятельности.	<i>Владеть</i> практически навыками разработки программ развития и коррекции коммуникативных навыков сотрудников с целью повышения психологической устойчивости к стрессогенным условиям.	

3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

3.1 Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения
Общая трудоемкость	2 з.е.
часов по учебному плану, из них	72
Контактная работа, в том числе аудиторные занятия:	
– занятия лекционного типа	16
– занятия семинарского типа	16
контроль самостоятельной работы	36
Промежуточная аттестация зачет	2
Самостоятельная работа	2

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),	Всего (часы)	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них	Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период
--	--------------	---	---

Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)				Контроль самостоятельной работы		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Понятие, виды коммуникации в организациях	4		2		2									
Тема 2. Коммуникация как структура взаимодействия персонала.	4		2		2									
Тема 3.Теории и научные школы исследования процессов коммуникации.	4		2		2									
Тема 4. Уровни коммуникативного взаимодействия в организации.	4		2		2									
Тема 5. Коммуникативные сети: виды, особенности передачи информации	4		2		2									
Тема 6. Коммуникации как процесс.Средства, способы, технологии.	4		2		2									
Тема 7. Психология массовых коммуникаций.	4		2		2							1		
Тема 8. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.	4		2		2							1		
В т.ч. текущий контроль	36								36					
Зачет	2								2					
ИТОГО	72		16		16				38				2	

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный управляемый курс «Психология коммуникации» <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10533> созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология коммуникации» осуществляется в следующих видах: работа с дополнительной литературой, написание рефератов с мультимедийной презентацией, проекта, подготовка к тестированию, подготовка к зачету.

Работа с дополнительной литературой

Изучение дополнительной литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности подготовки к занятию, написанию отчетности оценки текущей успеваемости.

Методические рекомендации

Работа с дополнительной литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Написание учебно-исследовательской реферативной работы с мультимедийной презентацией

Учебно-исследовательская реферативная работа (реферат) - изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. При подготовке реферата студент самостоятельно изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях. Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Отличие доклада от реферата в том, что он отражает одну точку зрения на проблему, не предполагает ее исследования в сравнении и анализе.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их

обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.
- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании учебно-исследовательской реферативной работы:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Требования к созданию мультимедийных презентаций:

В презентации должно быть не менее 10 слайдов. Первый лист – это титульный, на котором о должны быть представлены: название проекта; название выпускающей организации; фамилия, имя, отчество автора; место учебы автора, профиль, название программы, курс и форма обучения (очная или заочная). Следующий слайд - содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации.

Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста. Последними слайдами презентации должны быть заключение и список использованной литературы.

Требования к оформлению презентаций

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).
--------------	--

Фон	Для фона предпочтительны холодные тона
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	Для заголовков – не менее 24. Для информации не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).
Способы выделения информации	Следует использовать: рамки; границы, заливку; штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Выполнение проекта

Работа над проектом или исследованием поднимает уровень самооценки, а, групповое выполнение заданий развивает коммуникативную компетентность, при этом каждому дается возможность внести свой вклад в разработанный проект.

Учебные проекты – самостоятельно разработанные проектные решения или проведенные исследования направленные на решение значимых практикоориентированных проблем, обладающие субъективной или объективной новизной и выполненные под контролем и при консультировании преподавателя.

Методические рекомендации

Основные этапы работы над проектом:

1. Разработка проектного задания или задания для исследования

На данном этапе осуществляется выбор темы проекта, постановка целей, выделение основополагающих и проблемных вопросов.

2. Разработка проекта

Этап реализации проекта в соответствии с коллективными и индивидуальными задачами, поставленными перед участниками группы преподавателем и или дополненными задачами, предложенными участниками группы. Часть группы собирает всю необходимую информацию, другая часть производит практическую часть работы (расчеты, затем вся группа анализирует возможность практического внедрения, делает определенные выводы и готовит презентацию проекта.

3. Оформление результатов

На данном этапе в процессе группового обсуждения выбирают приемлемую и адекватную форму представления результатов выполненной работы, которая должна хорошо отражать выполнение поставленных задач.

4. Презентация

На этапе презентации все группы демонстрируют результаты своей работы.

Основными критериями успешности проекта можно считать следующие:

- глубокое изучение содержания проблемного вопроса;

- точность и правильность произведенных расчетов;
- активность каждого участника при выполнении проекта;
- убедительное обоснование сделанных выводов;
- умение отвечать на вопросы аудитории и защищать свой проект.

5. Самооценка

Завершающий этап работы над проектом проходит в форме открытого обмена мнениями. Оценивание происходит с опорой на критерии успешности проекта.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа документам

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент

		готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	Неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки тестирования

Оценка «отлично» 80 – 100 % правильных ответов;

Оценка «хорошо» 60 – 79 % правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» 40 – 59% правильных ответов

Оценка «неудовлетворительно» менее 40% правильных ответов

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

Оценка «отлично» – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов. Материал в презентации отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме; четко структурирован, с выделением основных моментов; адекватно иллюстрирован; сделан кратко, четко, с выделением основных данных.

Оценка «хорошо» – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации. Материал в презентации характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью; иллюстрирован не полностью или не совсем правильно; не вполне четкий и большой по объему.

Оценка «удовлетворительно» – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ. В презентации материал недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован; иллюстраций нет.

Оценка «неудовлетворительно» - реферативная работа или презентация не сделаны или: докладчик не ориентируется в излагаемом материале; на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

Критерии оценки проекта

Оценка «отлично» – глубоко, содержательно и полно раскрыта тема, полностью учтены психологические особенности объекта и предмета проекта, технологий и форм взаимодействия с определенной категорией участников, правильное оформление.

Оценка «хорошо» – работа частично раскрывает тему, учтены психологические особенности объекта и предмета проекта, технологий и форм взаимодействия с определенной категорией участников.

Оценка «удовлетворительно» – проект в общих чертах раскрывает основные вопросы, частично учтены психологические особенности объекта и предмета проекта, технологий и форм взаимодействия с определенной категорией участников.

Критерии устного ответа студента при опросе на занятии / на зачете

Оценка «зачтено» – ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две–три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «не зачтено» – ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Вопросы к устному опросу для оценки сформированности компетенций УК-6, ПК-3, ПК-4

для оценки сформированности компетенции УК-6

1. Коммуникативная сторона общения и ее характеристика.
2. Коммуникативная компетентность личности и механизмы ее формирования.
3. Вербальная коммуникация как средство общения.
4. Невербальная коммуникация как средство общения.
5. Перцептивная сторона общения и её характеристика.

для оценки сформированности компетенции ПК-3

6. Психологические техники влияния на людей: убеждение.
7. Психологические техники влияния на людей: внушение.
8. Психологические техники влияния на людей: манипуляции.
9. Психотехники эффективного слушания и передачи их информации.
10. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении.
11. Правила и приемы организации коммуникации при публичном выступлении.

для оценки сформированности компетенции ПК-4

12. Психология управленческих воздействий
13. Психологические основы управления конфликтными ситуациями
14. Имидж и самопрезентация как специфика коммуникации
15. Особенности публичного выступления

Тестовые задания для оценки сформированности компетенций УК-6, ПК-3, ПК-4

для оценки сформированности компетенции УК-6

1. Выберите правильный ответ.

Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:

- А) 5 зон;
- Б) 4 зоны;
- В) 3 зоны;
- Г) 2 зоны.

2. Выберите правильный ответ.

Визуальный контакт осуществляется при помощи:

- А) речи;
- Б) мимики;
- В) жеста;
- Г) взгляда.

3. Выберите правильный ответ.

Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области:

- А) психогенетики;
- Б) кинесики;
<ли>В) соционики;

Г) психобионики.

4. Выберите правильный ответ.

Язык невербального общения:

- А) зависит от настроения человека;
- Б) является универсальным;
- В) зависит от эмоций человека;
- Г) зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация.

5. Выберите правильный ответ.

При невербальном общении средством передачи информации являются:

- А) многозначные символы;
- Б) несловесные знаки;
- В) трактуемые сообщения;
- Г) интеллектуальные признаки.

для оценки сформированности компетенции ПК-3

1. Выберите один правильный ответ:

При комплексном вербальном и невербальном воздействии на эмоции, суждения, самосознание человека с психическими и психосоматическими заболеваниями реализуется функция общения:

- а. прагматическая
- б. управленческая
- в. терапевтическая
- г. аффилиативная

2. Выберите один правильный ответ:

Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- а. незавершенного действия
- б. бумеранга
- в. новизны
- г. ореола

3. Выберите один правильный ответ:

Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а. использовании человека в корыстных целях
- б. демонстрации своей позиции
- в. в покровительственном отношении к человеку
- г. заботе о чувствах собеседника
- д. все ответы верны

4. Выберите один правильный ответ:

Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а. эмпатия
- б. рефлексия
- в. экспрессивность
- г. идентификация

5. Выберите один правильный ответ:

Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а. идентификации
- б. эмпатии
- в. рефлексии
- г. проекции

для оценки сформированности компетенции ПК-4

1. Выберите правильный ответ.

Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда – это основные направления:

- А) развития трудового коллектива;
- Б) повышения эффективности труда работников;
- В) взаимодействия при деловом общении;
- Г) управленческой деятельности.

2. Выберите правильный ответ.

Вопросы для обдумывания позволяют:

- А) создать атмосферу взаимопонимания;
- Б) комментировать выступление собеседника;
- В) размышлять о том, что было сказано;
- Г) понять суждения собеседника.

3. Выберите правильный ответ.

Чем больше сторон участвуют в позиционных переговорах, тем их недостатки:

- А) становятся разнообразнее;
- Б) требуют быстрого искоренения;
- В) меньше влияют на исход переговоров ;
- Г) становятся серьезнее.

4. Выберите правильный ответ.

Открытые вопросы - это вопросы, которые:

- А) дополняют сведения о собеседнике;
- Б) требуют какой-то информации;
- В) выясняют мотивы и позиции собеседников;
- Г) выявляют позитивные и нейтральные позиции;

5. Выберите правильный ответ.

В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

- А) простоты и общительности;
- Б) свободы и справедливости;
- В) честности и отзывчивости;
- Г) тактичности и деликатности.

**Тематика учебно-исследовательских реферативных работ
для оценки сформированности компетенций УК-6, ПК-3, ПК-4**

для оценки сформированности компетенции УК-6

- 1. Исторические предпосылки становления делового общения.
- 2. Управленческая этика: духовная культура и нравственные качества руководителя.
- 4. Бизнес-аргументация: техника аргументации и риторические приемы в деловом общении.

5. Спор и дискуссия как вид делового общения: основные понятия, общая характеристика, цели спора.

для оценки сформированности компетенции ПК-3

1. Особенности общения с иностранными партнерами.
2. Особенности служебного этикета.
3. Особенности этикета телефонных разговоров.
4. Виды официальных приемов и правила поведения на них.
5. Модели поведения делового человека.

для оценки сформированности компетенции ПК-4

1. Факторы успеха в проведении делового совещания.
2. Анализ исследовательских подходов к проблеме лидерства.
3. Речевая коммуникация: подходы к анализу.
4. Типология слушателей: исследовательские подходы.
5. Критика в споре: значение и рекомендации критикующему и критикуемому.

Тематика проектов

для оценки сформированности компетенций УК-6, ПК-3, ПК-4

для оценки сформированности компетенции УК-6

Психологические особенности коммуникации в разных странах: страна выбирается студентом самостоятельно и обосновывается ее выбор: Египет, Индонезия, Грузия, Эстония, Таджикистан, Польша, Италия, Хорватия и др.

для оценки сформированности компетенции ПК-3

1. Психологические особенности английского коммуникативного поведения
2. Психологические особенности немецкого коммуникативного поведения

для оценки сформированности компетенции ПК-4

1. Тренинг партнерства.
2. Тренинг ассертивности.
3. Тренинг ведения переговоров.

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачету)

№	Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1	Понятие, виды коммуникации в организациях	УК-6
2	Коммуникация как структура взаимодействия персонала	ПК-3
3	Теории и научные школы исследования процессов коммуникации	ПК-4
4	Уровни коммуникативного взаимодействия в организации	УК-6
5	Коммуникативные сети: виды, особенности передачи информации	ПК-3
6	Средства межличностной коммуникации	ПК-4
7	Способы межличностной коммуникации.	УК-6
8	Вербальная коммуникация.	ПК-3
9	Невербальная коммуникация.	ПК-4
10	Модели коммуникации: линейная, интерактивная, транзакционная модели.	УК-6
11	Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.	ПК-3

12	Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения.	ПК-4
13	Психология массовых коммуникаций	УК-6
14	Коммуникативная компетентность и пути ее развития	ПК-3
15	Способы преодоления барьеров межличностного общения.	ПК-4
16	Понятие эффективной коммуникации.	УК-6
17	Перцептивная сторона общения.	ПК-3
18	Восприятие на уровне межличностного и межгруппового общения.	ПК-4
19	Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка.	УК-6
20	Межличностные и служебные уровни делового общения.	ПК-3
21	Конфликты в работе и формы их проявления.	ПК-4
22	Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.	УК-6
23	Психологические техники влияния.	ПК-3
24	Способы преодоления манипулятивным воздействием.	ПК-4
25	Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.	УК-6
26	Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.	ПК-3
27	Манипулирование в общении.	ПК-4
28	Теории межличностного взаимодействия.	УК-6
29	Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.	ПК-3
30	Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.	ПК-4

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469164>

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-471449>

3. Психология управления персоналом : учебник для вузов / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469233>

4. Социальные коммуникации. Психология : учебное пособие / Е. Г. Хрипко, З. И. Иванова, Е. В. Романова, С. А. Мудрак. — Москва : МИСИ – МГСУ, 2020. — 60 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165203>

5. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 6-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. - 524 с. : [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

6. Деловое общение/ Е.В. Деревянкин. - М.: Флинта, 2017. - 48 с. - ЭБС Znanium»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=303626>

б) дополнительная литература:

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ж. М. Глозман. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 230 с. – (Серия: Авторский учебник). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obschenie-i-zdorove-lichnosti-415428>
2. Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 252 с. – ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html>
3. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 269 с. – ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html>
4. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 169 с. ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519225>
5. Культура речи. Научная речь: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Химик [и др.]; под ред. В. В. Химика, Л. Б. Волковой. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 284 с. – (Серия: Бакалавр и магистр. Модуль.). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/kultura-rechi-nauchnaya-rech-402549>
6. Нравственные установки и эстетические нормы как факторы эффективности делового общения: Статья / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 16 с. ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=561320>
7. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 154 с. – (Серия: Университеты России). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-415926>
8. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с. – ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=260756>
9. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. – 3-е изд., стер. – М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. – 253 с. – ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=254643>
10. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум: учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 107 с. – (Серия: Университеты России). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-psihologiya-praktikum-415562>
11. Черепанова, Е. С. Философия конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. С. Черепанова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 195 с. – (Серия: Актуальные монографии). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/filosofiya-konflikta-422471>
12. Эффективное речевое общение (базовые компетенции). Словарь-справочник / под ред. Сковородникова А.П. – Красноярск: СФУ, 2012. – ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763826754.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение YandexBrowser;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.ura.it.ru/>

Электронная библиотечная система "Znaniy" <http://znaniy.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Психология коммуникации** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы): к.пс.н., доцент
ст. преподаватель

Бобылев Е.Л.
Востокова Ю.И.

Рецензент (ы): к.пс.н., доцент

Трухманова Е.Н.

Кафедра общей и практической психологии
зав. кафедрой
к.пс.н., доцент

Беганцова И.С.

Председатель МК
к.пс.н., доцент

психолого-педагогического факультета

Ганичева И.А.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.04.2023 года, протокол №5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.