

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

**Психология общения**

(Наименование дисциплины)

**43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»**

(Направление подготовки / Профиль)

**Бакалавр**

(Квалификация)

**Прикладной бакалавр**

(Вид)

**Кафедра разработчик**

**Дизайна**

**Год набора**

**2016, 2017, 2018**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины						
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма			
		д	в	св	з	сз	вв
Зачетные единицы	3			3	3	3	
Общее количество часов	108			108	108	108	
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	36			8	8	8	
– Лекционные (Л)	18			6	6	6	
– Практические (ПЗ)							
– Лабораторные (ЛЗ)							
– Семинарские (СЗ)	18			2	2	2	
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	72			96	96	96	
К (Р-Г) Р (П) (+;-)							
Тестирование (+;-)							
ДКР (+;-)							
Зачет (+;-)	+			+	(4)	+	(4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))							
Экзамен (+;- (Кол-во часов))							

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	6
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	7
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	12
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	15
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	16
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	18

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Психология общения» входит в «вариативную» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению «43.03.01 Сервис», **направленность (профиль) «Общий»**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОПОП ВО)):

#### **Общекультурных**

- «способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия» **(ОК-4)**
- «способностью к самоорганизации и самообразованию» **(ОК-5)**

#### **Общепрофессиональных**

- «готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя» **(ОПК-2)**

#### **Профессиональных**

- «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» **(ПК-1)**
- «готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» **(ПК-6)**
- «способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности» **(ПК-9)**

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО)**:

#### **Обучающийся должен знать:**

##### **на уровне представлений**

- основные понятия курса «Психология общения» **(1)**;
- о социально-психологических процессах и явлениях, характерных для общения **(2)**;
- о содержании документационного обеспечения делового общения **(3)**;
- о социокультурных, психологических и речевых аспектах общения **(4)**;

##### **на уровне воспроизведения**

- о технике общения **(5)**;
- основные закономерности речевого и невербального поведения, социальной перцепции, взаимодействия субъектов общения **(6)**;
- особенности различных форм общения **(7)**;
- основные нормы этикета делового общения **(8)**;

##### **на уровне понимания:**

- основные формы общения, правилами и особенностями их использования в практической деятельности **(9)**;

- техники коммуникативного поведения в различных ситуациях общения (10);
- знаниях о процессах и явлениях общения с научных позиций (11);
- способы управления своим коммуникативным поведением (12);
- способы проектирования и осуществления на практике взаимодействия в различных формах (13);

**Обучающийся должен уметь:**

- использовать полученные теоретические знания в практике делового и межличностного общения (14);
- психологически грамотно проводить консультации, презентации, совещания, беседы, переговоры, дискуссии, споры, управлять конфликтами (15);
- ориентироваться в ситуациях делового и межличностного общения и строить свое коммуникативное поведение в соответствии с принятыми в обществе правилами (16);
- анализировать деловые и межличностные конфликты и разрешать их (17);

**Обучающийся должен владеть:**

- навыками использования теоретических знаний в практике делового и межличностного общения (18);
- навыками ориентирования в ситуациях общения (19);
- навыками психологически грамотно выстраивать свое коммуникативное поведение, ориентируясь на партнера и ситуацию (20).

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)  
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Философия	Бизнес-планирование
2	Социология	Дизайн
3	Психология бизнеса	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

### **1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», **направленность (профиль) «Общий» 2016, 2017, 2018** года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в психологию общения	12	2	2	8	1,11
2	Деловое и межличностное общение	12	2	2	8	2,3,7
3	Социальная перцепция в общении	12	2	2	8	5,6
4	Деловые переговоры	12	2	2	8	3,10,15
5	Дискуссия и спор	12	2	2	8	4,7,9
6	Конфликты в общении	12	2	2	8	15,17-20
7	Слушание в общении	12	2	2	8	12,13,14,18-20
8	Документальное обеспечение делового общения	12	2	2	8	9,10,16
9	Этика делового и межличностного общения	12	2	2	8	8,15,16
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>						
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в психологию общения	14	2		12	1,11
2	Деловое и межличностное общение	14	2		12	2,3,7
3	Социальная перцепция в общении	10			10	5,6
4	Деловые переговоры	16	2	2	12	3,10,15
5	Дискуссия и спор	10			10	4,7,9
6	Конфликты в общении	10			10	15,17-20
7	Слушание в общении	10			10	12,13,14,18-20
8	Документальное обеспечение делового общения	10			10	9,10,16
9	Этика делового и межличностного общения	10			10	8,15,16
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		<b>4</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	

## Раздел 3. Содержание дисциплины

### 3.1. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Введение в психологию общения**

Цели и задачи дисциплины «Психология общения». Общение в профессиональной деятельности. Понятие общения. Функции общения. Стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Средства общения. Вербальная и невербальная коммуникации. Виды общения. Социально-психологические явления в общении: конформизм, неконформизм, референтная группа.

#### **Тема 2. Деловое и межличностное общение**

Деловое и межличностное общение: понятие, специфика, разновидности. Слагаемые успешного общения. Формы общения. Коммуникативная компетентность в общении. Речевая компетентность. Профессиональное общение в системе менеджмента, маркетинга, «публик рилейшнз».

#### **Тема 3. Социальная перцепция в общении**

Функции социальной перцепции в общении. Психологические механизмы восприятия и понимания людьми друг друга (стереотипизация, идентификация, социальная рефлексия, каузальная атрибуция, эмпатия). Закономерности восприятия и понимания людьми друг друга в общении.

Проблема активности человека в социально-перцептивных процессах. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.

Проблема точности межличностного восприятия и адекватности понимания другого человека в совместной трудовой деятельности, в работе с людьми.

#### **Тема 4. Деловые переговоры**

Понятие переговоров как формы делового общения. Функции переговоров. Этапы организации и проведения переговорного процесса. Стратегия и тактика взаимодействия участников переговорного процесса. Методы и приемы ведения деловых переговоров. Коммуникативные и перцептивные умения, необходимые для ведения переговоров. Психологические трудности переговорного процесса их учет и преодоление. Критерии успешности деловых переговоров, способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

#### **Тема 5. Дискуссия и спор**

Понятие беседы. Структура дискуссии. Психологические аспекты дискуссии. Коммуникативные умения и навыки, необходимые для эффективного проведения дискуссии. Стратегия и тактика взаимодействия субъектов дискуссии.

Понятие спора, его разновидности. Деструктивный и конструктивный

аспекты спора. Структура спора. Особенности взаимодействия оппонентов в споре. Значение умений убеждать и внушать для успешного ведения спора, полемики.

#### **Тема 6. Конфликты в общении**

Понятие конфликта. Конструктивная и деструктивная стороны конфликтов. Причины конфликтов в общении. Типология конфликтов. Структура конфликта. Этапы развития конфликта. Психологические особенности протекания конфликта. Основные стратегии взаимодействия субъектов конфликта. Закономерности и приемы разрешения конфликтов. Умение руководителя управлять конфликтами. Этические нормы общения в конфликте.

#### **Тема 7. Слушание в общении**

Понятие слушания. Умение слушать собеседника. Причины неэффективного слушания. Виды слушания: нереплексивное, рефлексивное, эмпатическое. Техника различных видов слушания. Значение умения ориентироваться в невербальном поведении собеседника для понимания смысла его высказываний. Формы и ситуации общения, требующие владения техникой слушания.

#### **Тема 8. Документальное обеспечение делового общения**

Документирование управленческой деятельности, договорно-правовых отношений, экономической деятельности. Виды служебных документов. Общие правила оформления документов. Особенности деловых писем. Переписка с зарубежными партнерами.

#### **Тема 9. Этика делового и межличностного общения**

Понятие этикета. Особенности делового этикета, светского этикета, дипломатического этикета. Этические нормы общения. Универсальные этические нормы и психологические нормы и принципы. Влияние социокультурных факторов на этику общения. Национально-психологические типы личности в общении.



### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Введение в психологию общения
ПЗ 2	Деловое и межличностное общение
ПЗ 3	Социальная перцепция в общении
ПЗ 4	Деловые переговоры
ПЗ 5	Дискуссия и спор
ПЗ 6	Конфликты в общении
ПЗ 7	Слушание в общении
ПЗ 8	Документальное обеспечение делового общения
ПЗ 9	Этика делового и межличностного общения

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Деловые переговоры

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Социальная перцепция в общении	ПЗ	Моделирование	25
2	Деловые переговоры	ПЗ	Деловая игра	75
3	Дискуссия и спор	ПЗ	Кейс-метод, Моделирование	75
4	Конфликты в общении	ПЗ	Кейс-метод, Тестирование	25
5	Слушание в общении	ПЗ	Моделирование	75
6	Документальное обеспечение делового общения	ПЗ	Групповая дискуссия	100
7	Этика делового и межличностного общения	ПЗ	Тестирование, деловая игра	75
<b>Итого:</b>				<b>25%</b>

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Деловые переговоры	Л	Групповая дискуссия	50
2	Деловые переговоры	ПЗ	Деловая игра	75
<b>Итого:</b>				<b>31%</b>

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Введение в психологию общения	3,4,17	1,2,3,4,5,6
2	Деловое и межличностное общение	13	1,2,3,4,5,6
3	Социальная перцепция в общении	18	1,2,3,4,5,6
4	Деловые переговоры	7,8	1,2,3,4,5,6
5	Дискуссия и спор	6,9,10,14	1,2,3,4,5,6
6	Конфликты в общении	15,16	1,2,3,4,5,6
7	Слушание в общении	5	1,2,3,4,5,6
8	Документальное обеспечение делового общения	11,12	1,2,3,4,5,6
9	Этика делового и межличностного общения	1,2,19	1,2,3,4,5,6

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Имидж делового человека.
2. Этикет общения.
3. Барьеры общения.
4. Культура речи в общении.
5. Культура и техника слушания в общении.
6. Особенности проведения деловых бесед.
7. Деловые переговоры.
8. Искусство проведения переговоров.
9. Дискуссия.
10. Искусство спора и полемики.
11. Условия проведения эффективной презентации.
12. Деловая переписка.
13. Телефонный разговор.
14. Техника убеждения оппонента в споре.
15. Конфликты в общении.
16. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
17. Коммуникативная компетентность.
18. Понимание «языка» невербального общения.
19. Характерные черты различных народов и особенности этикета общения.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в психологию общения	УО	Д	УО	1,11
2	Деловое и межличностное общение	УО	Д	УО	2,3,7
3	Социальная перцепция в общении	УО	М	УО	5,6
4	Деловые переговоры	УО	ДИ	УО	3,10,15
5	Дискуссия и спор	УО	КМ, М	УО	4,7,9
6	Конфликты в общении	УО	КМ, Т	УО	15,17-20
7	Слушание в общении	УО	М	УО	12,13,14,18-20
8	Документальное обеспечение делового общения	УО	Д	УО	9,10,16
9	Этика делового и межличностного общения	УО	Т, ДИ	УО	8,15,16

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Введение в психологию общения	УО		УО	1,11
2	Деловое и межличностное общение	УО		УО	2,3,7
3	Социальная перцепция в общении			УО	5,6
4	Деловые переговоры	Д	ДИ	УО	3,10,15
5	Дискуссия и спор			УО	4,7,9
6	Конфликты в общении			УО	15,17-20
7	Слушание в общении			УО	12,13,14,18-20
8	Документальное обеспечение делового общения			УО	9,10,16
9	Этика делового и межличностного общения			УО	8,15,16

#### Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

**Т** – тестирование по безмашинной технологии;

**УО** – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

**ДИ** – Деловая игра;

**КМ** – Кейс-метод;

**Д** – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты;

**М** – моделирование.

## **5.2. Тематика письменных работ обучающихся**

1. Понятие невербальной коммуникации, ее средства.
2. Функции невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация как средство влияния на собеседника.
3. Роль внешнего облика и одежды в создании имиджа.
4. Социальная перцепция как регулятор поведения людей в общении.
5. Психологические механизмы восприятия и понимания окружающих. Эффекты социальной перцепции.
6. Понятие конфликта. Функции конфликта в деловом общении. Причины конфликтов.
7. Структура конфликта и его динамика.
8. Особенности поведения людей в конфликтной ситуации.
9. Основные правила и приемы разрешения конфликта.

## **5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине**

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие общения. Его общая характеристика (функции, стороны, средства, виды).
2. Деловое и межличностное общение, его специфика, разновидности, формы.
3. Компетентность в общении: содержание и развитие.
4. Деловые и межличностные отношения в общении.
5. Социальная перцепция в общении. Механизмы перцепции и ее закономерности.
6. Понятие презентации. Ситуации использования этой формы общения. Закономерности построения презентации фирмы, товара, услуги. Речевой аспект презентации.
7. Понятие переговоров. Функции переговоров, их структура.
8. Стратегии поведения участников переговоров. Психологические условия успешных переговоров.
9. Понятие спора, полемики. Функции спора, его структура. Культура поведения участников спора.
10. Требования к речи субъектов общения.
11. Дискуссия и ее функции в общении. Структура дискуссии и психологические особенности взаимодействия ее участников.
12. Понятие конфликта. Причины конфликтов. Их структура и динамика.
13. Стратегии поведения участников конфликта.
14. Закономерности проведения переговоров с целью разрешения конфликта.
15. Слушание в общении. Причины неэффективного слушания. Виды слушания.
16. Техника нереплексивного и рефлексивного слушания. Особенности эмпатического слушания.
17. Невербальная коммуникация в общении. Средства невербальной коммуникации. Функции невербальной коммуникации.
18. Понятие имиджа. Имидж фирмы, имидж предпринимателя, имидж

бизнесмена. Средства создания имиджа.

19. Понятие служебного документа. Виды служебных документов. Общие правила оформления служебных документов.

20. Деловая переписка. Правила оформления делового письма. Переписка с зарубежными партнерами.

21. Понятие этикета. Этические и корпоративные нормы общения.

22. Национально-психологические особенности различных народов и их влияние на требования этикета.

## **Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 73 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 73 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

7. Психпортбиблиотека – [www.psyport.ru/library.htm](http://www.psyport.ru/library.htm)
8. Психологическая библиотека [www.myword.ru](http://www.myword.ru)
9. Психологический практикум – методики, тесты, опросники, бланки, анкеты – [www.psylistnet/praktikum/](http://www.psylistnet/praktikum/)

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

**Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Психология общения**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул. Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB
3. личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.



При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Super Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Усвоение материала дисциплины «Психология общения» предполагает работу обучающихся на лекциях, практических занятиях, различные виды самостоятельной работы. Formой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

Одним из основных видов аудиторной учебной работы обучающихся является учебная работа на лекциях. Она предполагает восприятие и осмысление материала лекции и конспектирование ее основных положений. Работа обучающихся на лекции - это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли. Материал лекции должен быть активно воспринят, т.е. осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Воспринимая содержание лекции обучающийся должен уметь выделять основные понятия, закономерности, проблемы, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение. В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, для дальнейшего изучения темы.

Практические занятия являются одним из видов занятий при изучении дисциплины «Психология общения» и представляют собой самостоятельную подготовку обучающихся по заранее предложенному плану темы, который включает в себя вопросы практического занятия, психологические задачи и ситуации. Основной акцент во время работы на практических занятиях делается на ответы обучающихся. Целью обучающихся является подготовка наиболее полного и глубокого ответа. При этом выступление обучающегося должно быть внутренне логичным, соответствовать определенному теоретическому уровню и быть доступным для восприятия слушателей. Практические задания предназначены для углубленного изучения дисциплины. Они играют важную роль в выработке у обучающихся навыков применения полученных знаний для решения практических задач профессиональной деятельности. Главным содержанием практических заданий является активная работа каждого обучающегося. Обучающемуся необходимо тщательно подготовиться к практическому занятию. В самом общем виде алгоритм подготовки к практическому занятию включает следующие действия обучающегося:

– знакомство с планом практического занятия, литературой, необходимой для подготовки, методическими рекомендациями по подготовке к практическому занятию;

- изучение материала лекций и соответствующей темы учебника;
- конспектирование и аннотирование рекомендованной литературы;
- составление словаря основных понятий темы;
- выполнение заданий к практическому занятию в письменной форме (составление тезисов выступления по вопросам практического занятия, написание доклада, анализ конкретной ситуации, решение психологической задачи и т.д.).

Большую роль в формировании у обучающихся умения анализировать различные психологические факты и осуществлять правильные психологически обоснованные практические действия играет самостоятельное решение психологических задач в ходе практического занятия. Психологические задачи предусматривают анализ разнообразных фактов и ситуаций, требующих обязательного учета закономерностей психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей. Самостоятельное решение обучающимися психологических задач имеет своей целью научить их применять полученные по дисциплине «Психология общения» знания на практике.

Важными условиями овладения материалом дисциплины «Психология общения» являются: использование литературы библиотечного фонда, системность и последовательность в работе, конспектирование и доработка всех лекций, подготовка к каждому практическому занятию по всем узловым вопросам изучаемых тем.







Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Психология общения**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Логачева Татьяна Николаевна**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---