

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Руководитель ОПОП  
д-р психол. наук, профессор  
Ю.П. Платонов  
«29» мая 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология  
«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. соц. наук, доцент Минина Ксения Владимировна

Согласовано: зав. кафедрой, доктор психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов коммуникативных умений и навыков.

**Задачи дисциплины:**

1.Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.

2.Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: эффективная самопрезентация, установление контакта, навыки ведения партнерской беседы (техники работы с вопросами, приемы передачи информации); техники партнерского (эмпатического) слушания и др.

**Содержание дисциплины:**

Введение. Основы профессионального общения.

Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Техники ведения партнерской беседы

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель** - формирование у студентов коммуникативных умений и навыков.

**Задачи:**

1. Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.

2. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: эффективная самопрезентация, установление контакта, навыки ведения партнерской беседы (техники работы с вопросами, приемы передачи информации); техники партнерского (эмпатического) слушания и др.

В случае успешного овладения дисциплины студенты **должны:**

**знать:**

– теоретические и методические основы проведения социально-психологического тренинга, специфику тренинговой формы работы

– структурные характеристики социально-психологического тренинга, основные принципы и правила работы в группе;

– групповые методы и методические средства, используемые в тренинге

**уметь:**

– организовывать оптимальное общения;

– использования социально-психологических тренингов в различных сферах практической деятельности

**иметь навыки:**

– ведения партнерской беседы, такие как: приемы и техники установления контакта, техники работы с вопросами, приемы передачи информации, техники активного (эмпатического) слушания,

– эффективной самопрезентации, управления впечатлением.

– рефлексивного анализа и обратной связи;

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации\***

| Форма обучения | Общий объем дисциплины |                 | Объем в академических часах  |  |                       |                          |                           |                        |                             |    |   |                                  |  |
|----------------|------------------------|-----------------|------------------------------|--|-----------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|----|---|----------------------------------|--|
|                | В кредитах             | В академ. часах | Объем самостоятельной работы | Объем контактной работы обучающихся с преподавателем |                       |                          |                           |                        |                             |    |   | Промежуточная аттестация (зачет) |  |
|                |                        |                 |                              | Всего  | Виды учебных занятий  |                          |                           |                        |                             |    |   |                                  | В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах |
|                |                        |                 |                              |  | Всего учебных занятий | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Групповые консультации | Индивидуальные консультации |    |   |                                  |  |
| Очная          | 2                      | 72              | 38                           | 34   | 32                    | 12                       | 20                        | -                      | -                           | 10 | 2 |                                  |  |
| Заочная        | 2                      | 72              | 62                           | 10   | 8                     | -                        | -                         | 8                      | -                           | 4  | 2 |                                  |  |

\* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

| Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)   |
|--|--|
| ОК-1 - ОК-9;<br>ОПК-1- ОПК-5;<br>ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14;<br>ВПК-11                               | - способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства (ОПК-2);<br>- способность понимать социальную значимость профессии конфликтолога, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преподавать конфликтологию в образовательных организациях РФ (ПК-11) |

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

| Тема (раздел) дисциплины<br>(указывается номер темы, название)      | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа |                            |
|---|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
|   |                                   |  | Всего   | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.                 | 10                                | 6  | 4   | 2                          |
| Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением | 8                                 | 2  | 6   | 4                          |
| Тема 3. Техники ведения партнерской беседы                          | 14                                | 4  | 10  | 4                          |
| <b>Итого:</b>   | <b>32</b>                         | <b>12</b>                                      | <b>20</b>                                       | <b>10</b>                  |

#### Заочная форма обучения

| Тема (раздел) дисциплины<br>(указывается номер темы, название)      | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа |                            |
|---|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
|   |                                   |  | Всего   | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.                 | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 3. Техники ведения партнерской беседы                          | 4                                 | -  | -   | -                          |
| <b>Итого:</b>   | <b>8</b>                          | <b>-</b>                                       | <b>-</b>  | <b>-</b>                   |

### 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

#### Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

Цели и краткая характеристика тренинга. Знакомство с участниками, прояснение их индивидуальных целей, запросов, ожиданий. Ориентация в проблеме тренинга. Введение тренинговых норм и правил. Сплочение группы, освоение общих правил поведения в тренинговой ситуации.

Диагностика и презентация коммуникативных навыков и умений, повышение сенситивности к вербальным и невербальным компонентам общения, освоение вербальных навыков общения (монолог, диалог, дискуссия).

#### Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением.

Вербальные и невербальные компоненты общения. Приемы установления контакта, Техники «Малого разговора». Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления и умения эффектно "подать" себя. Используя ролевые игры и

психогимнастические упражнения, отработка навыков вступления в контакт, техник малого разговора, а также упражнения направленные на формирование и совершенствование навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях).

### **Тема 3. Техники ведения партнерской беседы**

Техники проведения партнерской беседы (не способствующие пониманию партнера, промежуточные техники, техники активного слушания). Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков приема и передачи информации, техник работы с вопросами, техник активного (эмпатийного) слушания.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

Тема: Введение. Основы профессионального общения.

Цель: сформировать у студентов представление об общении как коммуникативной деятельности и об особенностях профессиональной коммуникации

Понятийный аппарат: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность, профессионально важные качества.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: проблема общения в социальной психологии; структура и функции общения; коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения; виды и уровни общения; средства общения; модели и формы коммуникативной деятельности; особенности коммуникативного воздействия; особенности аргументации; барьеры общения; коммуникативная компетентность; профессиональное общение.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

Тема: Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Цель: сформировать представление студентов об эффективной самопрезентации.

Понятийный аппарат: самопрезентация, самоподача, управление впечатлением, имидж, имидживые характеристики.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: классификация теоретических подходов к самопрезентации; основные теоретические подходы к исследованию самопрезентации; стратегий самопрезентации И. Джонса и Т. Питтмана; техники управления впечатлением Р. Чалдина; исследования Гроффмана о смущении в

самопрезентации; методы обучения самопрезентации; техники самоподача по Г.В. Бороздиной; техники самопрезентации по Ю.М. Жукову.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

Тема: Техники ведения партнерской беседы

Цель: сформировать представление у студентов о коммуникативной, перцептивной и интерактивной стороне общения.

Понятийный аппарат: партнерская беседа, вербальная и невербальная коммуникация; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

#### 1. Коммуникативная сторона общения.

- Природа и структура общения.
- Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
- Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
- Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
- Особенности массовой коммуникации.

#### 2. Интерактивная сторона общения

- Структура и типы взаимодействия. Транзактный анализ.
- Кооперативное взаимодействие.
- Конфликт: типология, структура, динамика, функции.
- Подходы к изучению взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации

взаимодействия.

#### 3. Перцептивная сторона общения

– Понятие и типы социальной перцепции. Специфика анализа перцептивных процессов в социальной психологии.

- Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
- Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
- Межличностная аттракция.
- Проблема точности межличностного восприятия.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

## **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

**Интерактивные занятия к теме 1 «Введение. Основы профессионального общения».**

**Групповая дискуссия** – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Общение как составляющая профессиональной компетентности конфликтолога».

**Ролевая игра** – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

#### **Ситуации для ролевых игр (установление контакта)**

Нужно поговорить с очень пожилым человеком. Этот человек находится в затруднительном положении: 1) не может найти в сберкассе нужный образец написания какого-то документа для оплаты или 2) плохо видит либо не может выбрать нужный товар, чтобы сделать покупку, а вы стоите за ним в очереди. 3) нужно заговорить с человеком противоположного пола. Ситуация социальная. Члены группы сами моделируют контекст. Это может быть ситуация, когда нужно что-то спросить у незнакомого человека.

**Психотехнические (психогимнастические) упражнения** – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Разминка. Знакомство. Все участники группы по очереди называют свои имена, рассказывают ожидания от тренинга и презентуют свою эмблему.

Разминка «Доброе утро»

Участники становятся в круг. Ведущий здоровается с участником справа. Участник справа здоровается с участником справа от него. При этом он повторяет приветствие ведущего и добавляет какое-нибудь свое, непохожее на приветствие ведущего. И так далее по кругу – каждый последующий повторяет все предыдущие поздравления и добавляет свое. Последним говорит ведущий. Он повторяет все поздравления и добавляет еще одно свое.

После этого участники совершают еще один такой же круг приветствий, но приветствуют молча, невербально.

Разминка «Поменяйтесь местами»

Участники садятся в круг. Тренер (ведущий) убирает свой стул.

«Поменяйтесь местами те, у кого....»

Он называет предмет (или действия), который есть у некоторых, например: черные туфли, кольцо на руке.

«Те из вас, у кого есть этот предмет, должны поменяться местами. Ведущий должен успеть сесть на свободный стул, а кому стул не достался, становится ведущим. Если у вас есть указанный предмет, вы обязаны пересесть на другое место. Новый ведущий повторяет: «Поменяйтесь местами те, у кого...»

В этой разминке задействованы абсолютно все члены команды. Для поддержания активности участников, если ведущий начинает теряться, тренер может подсказывать ему: «Кто утром чистил зубы», «У кого есть дети» и т. п.

**Интерактивные занятия к теме 2 «Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением».**

**Групповая дискуссия** – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Критерии оценки эффективной самопрезентации»

**Ролевая игра** – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Ролевая игра «Собеседование»

Цель: самопрезентация личных и профессиональных качеств.

Первый участник исполняет роль начальника, второй – роль соискателя на должность.

**Психотехнические (психогимнастические) упражнения** – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как



«разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

«Путаница». Участники встают в круг, взявшись за руки, затем «запутываются», пролезая друг другу под руки или перешагивая через руки, не отпуская их. Затем ведущий распутывает «путаницу».

«Счет на 3». Участники стоят в кругу. И считают с условием, что нельзя произносить цифру три, цифры которые содержат 3 и числа которые делятся на 3.

«Нитка». Участники группы плотно встают друг к другу. Группа обвязывается веревкой, натяжением. Задача группы – не разорвав веревку, одеться, переместиться по аудитории, выйти через дверь и т.д.

### **Интерактивные занятия к теме 3 «Техники ведения партнерской беседы».**

**Групповая дискуссия** – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Приемы и техники, способствующие взаимопониманию между людьми»

**Ролевая игра** – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Пример ролевой игры: Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов, школьников), а третий - играет миротворца, арбитра.

**Психотехнические (психогимнастические) упражнения** – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Упражнение «Испорченный телефон»

Все участники выходят за дверь. Входят по очереди.

Инструкция участникам: Сейчас вы будете передавать друг-другу информацию. Вы будете по очереди входить в комнату, выслушивать информацию и передавать дальше.

Разминка «Шеренга». Группа встает в линию, каждый участник смотрит в разные стороны. По хлопку можно поворачиваться на 90 или 180 градусов. Задача группы развернуться и встать так чтоб все смотрели в одну сторону.

Разминка «Что ты делаешь?». Участники по парам показывают движения. На вопрос отвечают так, чтоб это не соответствовало показанному действию, второй участник делает то что ему сказал первый и т.д.

На занятиях так же используются следующие формы:

**Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов** – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

**Разбор конкретных ситуаций (кейсы)** - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

**Тренинговые упражнения** - метод активного обучения, направленный на развитие навыков, компетенций и социальных установок, основанный не только на получении новой информации, но и применении полученных знаний на практике.

**«Мозговой штурм»** представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций**

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных

методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

| <b>Категории студентов</b>                 | <b>Формы</b>   |
|--|--|
| С нарушением слуха                         | - в печатной форме;<br>- в форме электронного документа  |
| С нарушением зрения                        | - в печатной форме увеличенным шрифтом;<br>- в форме электронного документа;<br>- в форме аудиофайла |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | - в печатной форме;<br>- в форме электронного документа;<br>- в форме аудиофайла                     |

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

| <b>Категории студентов</b>                 | <b>Виды оценочных средств</b>                     | <b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b> |
|--|---|---|
| С нарушением слуха                         | Тест  | преимущественно письменная проверка                 |
| С нарушением зрения                        | Собеседование                                     | преимущественно устная проверка (индивидуально)     |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы | -   |

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;

- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;

- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю,

должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

**Оформление самостоятельной работы:**

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

**3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

**Задание 1.**

1. Сформировать критерии оценки коммуникативной компетентности специалиста
2. Оценить уровень коммуникативной компетентности (у трех испытуемых)
3. Написать эссе на тему «Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности конфликтолога»

**Задание 2.**

1. Изучить подходы и концепции самопрезентации подготовьте и оформите доклад.
2. Разработайте план проведения собеседования при устройстве на работу
3. Разработайте критерии оценки самопрезентации.
4. Напишите эссе на одну из представленных тем:
  - Взгляд на себя со стороны: факторы, влияющие на восприятие окружающими.
  - Внешние составляющие имиджа: внешний вид, одежда, походка, мимика, жесты, поза.
  - Умение слушать себя и собеседника: слова, интонация, тембр, темп речи.
  - Постановка цели самопрезентации.
  - Техники привлечения и удержания внимания.
  - Знакомство, поддержание разговора.
  - Методы быстрой коррекции собственного эмоционального состояния.

**Задание 3.**

1. Раскройте проблему: Барьеры в общении и пути их преодоления. С позиции консультанта разработайте рекомендации для: руководителя, подростка, студента.



2. Проведите (заполните) следующие методики:

- Определение направленности личности (Ориентационная анкета).
- «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)
- «Изучение способности к самоуправлению в общении».
- «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» (В.В. Бойко)

3. Обработайте и проинтерпретируйте результаты, напишите заключение.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;

- знание специальной литературы по дисциплине.

### **Шкала оценивания для зачета**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по программе тренинговой подготовки относится промежуточная аттестация в форме зачета.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по программе;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность практических навыков;

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

| <b>Тема (раздел) дисциплины</b><br>(указывается номер темы, название) | <b>Компетенции по дисциплине</b> |
|---|----------------------------------|
| Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.                   | ОПК – 2; ПК-11                   |
| Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением   | ОПК – 2; ПК-11                   |
| Тема 3. Техники ведения партнерской беседы                            | ОПК – 2; ПК-11                   |

### **4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)**

Не предусмотрено.

### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

#### **Примерные вопросы к зачету:**

1. Модели и формы коммуникации
2. Диалог как вид коммуникации
3. Дискуссия как вид коммуникации
4. Основные виды общения

5. Основные барьеры общения.
6. Вербальные и не вербальные компоненты общения
7. Основные навыки эффективной коммуникации.
8. Основные барьеры слушания и понимания партнера.
9. Приемы и техники установления контакта.
10. Техника «малого разговора»
11. Техники ведения партнерской беседы
12. Техники активного слушания.
13. Основные виды вопросов.
14. Приемы и техники передачи информации.
15. Техники, снижающие эмоциональное напряжение
16. Этапы самопрезентации
17. Технологии самопрезентации
18. Критерии эффективной самопрезентации
19. Управление впечатлением. Составляющие управления впечатления.
20. Способы привлечения внимания в ситуации самопрезентации.

**Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**Тест 1.** Выберите правильный вариант ответа.

Сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с ними, называется:

- а) коммуникативная компетентность;
- б) коммуникативная толерантность;
- в) коммуникативный стиль личности.

**Тест 2.** Выберите правильный вариант ответа

**Под невербальной коммуникацией понимают:**

- а) восприятие другого человека
- б) межличностное отношение
- в) общение с помощью языка
- г) общение с помощью мимики и жестов

**Пример типового практико-ориентированного задания**

### **Типовое задание 1.**

Непринужденная и приятная беседа (о семейных делах, хобби, забавных событиях и др.) с целью создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же – восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие называется «малый разговор». В «малом разговоре» используются техники: цитирование партнера; позитивная констатация; информирование; интересный рассказ.

Вопросы и задания

1. Приведите примеры, техник «малого разговора»

### **Типовое задание 2.**

Разработайте материалы для тренинга коммуникативной компетентности.

Вопросы и задания

1. Определитесь с возрастом участников тренинга
2. Подберите психогимнастические упражнения.
3. Предложите информационные материалы

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**Барьер общения** – психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Барьер может быть обусловлен как эмоциональным состоянием субъектов общения, так непониманием смысла высказываний, обращений и т. п.

**Барьер смысловой** (от франц. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

**Барьер психологический** – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий.

**Барьеры коммуникативные** – психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. Выделяют фонетический, семантический, стилистический, логический и другие барьеры.

**Вербальные средства общения** – письменная или устная речь, используемые знаковые системы

**Взаимодействие** – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимные связи, отношения, общение, переживания и совместную деятельность.

**Взаимодействие межличностное** – 1) в широком смысле – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или

невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле – система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

**Взаимоотношения** – субъективные связи между людьми, возникающие в результате взаимодействия, основывающиеся на побуждениях (интересе, привлекательности, симпатии, притяжении) к познанию (восприятию) другого другим и общению с ним.

**Взаимопонимание** – уровень взаимодействия, при котором люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

**Групповая работа** - особый род психологической и, более широко подходя, - антропологической практики профессионального воздействия на сознание, поведение и социальные установки участников различных сообществ.

**Групповая динамика** - совокупность событий и межличностных взаимодействий в группе, процесс движения группы как единого целого во времени. Выделяют три уровня и четыре стадии этого процесса.

**Групповой тренинг** - это метод активного обучения в составе специально созданной малой группы, участники которой (психически здоровые люди, имеющие психологические проблемы) с помощью ведущего-психолога осуществляют коммуникативное взаимодействие, направленное на достижение сообща поставленных целей.

**Коммуникатор** – субъект общения, передающий информацию.

**Коммуникация** – а) передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; б) линия или канал, соединяющее участников обмена информацией; в) взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается; процесс передачи и приема информации. В процессе коммуникации осуществляются: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами.

**Коммуникация межгрупповая** – взаимодействие людей, полностью детерминированное их принадлежностью к различным группам или категориям населения и независимое от их межличностных связей и индивидуальных предпочтений.

**Малая группа** - функциональное сообщество людей от 3 до 15-20 человек, находящихся в непосредственном контакте и в регулярном общении между собой. Малая группа позволяет моделировать процессы, происходящие в человеческом обществе, поскольку в ней проявляют себя почти все значимые социальные эффекты.

**Невербальная коммуникация** – общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

**Невербальные средства общения** – это неречевые средства общения. Они нужны для того, чтобы: а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации. Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Обычно они оказываются так или иначе скоординированными между собой и со словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово – с солистом на его фоне. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может полностью контролировать свой невербальный язык общения. Невербальные средства общения делятся на: *визуальные* (кинесику – движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; позы, в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); *кожные реакции* (покраснение, появление пота); *отражающие дистанцию* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); *вспомогательные средства общения*, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.); *акустические или звуковые* (паралингвистические, то есть связанные с речью – интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); *экстралингвистические*, то есть не связанные с речью – смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п., *тактильно-кинестезические* (физическое воздействие – ведение слепого за руку, контактный танец и др.; *такесику* – пожатие руки, хлопанье по плечу) и *ольфакторные* (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

**Нормы группы** - это совокупность правил и требований, "стандартов" поведения, регулирующих взаимоотношения и взаимодействия между участниками группы.

**Обратная связь** - базовый элемент группового тренинга. В принципе это любая реакция участников группы на поведение друг друга. Технологически правильная ОС является формой

взаимной помощи, так как она помогает человеку оценить, насколько его поведение соответствует его же намерениям.

**Психогимнастика** - термин для обозначения комплекса разнообразных упражнений и техник в тренинговой работе, целью которых является воздействие на те или иные структуры психики участников, например память или внимание, либо на личность каждого участника в отдельности, либо на состояние группы как целого. Упражнения служат средством усвоения и закрепления навыков, а также дают материал для осознания и обсуждения содержательной (целевой) направленности тренинга.

**Психокоррекция** - психологическое воздействие, направленное на те или иные психологические структуры личности или группы с целью нормализации их функционирования.

**Психотерапия** - коммуникативный процесс взаимодействия врача (психолога) с клиентом (группой клиентов), имеющий целью вызвать устойчивые изменения в сущности важных сферах жизни клиента. Этот процесс происходит в рамках профессиональных отношений, характеризующихся наличием договорных обязательств между участвующими сторонами, доверительностью и эмпатией.

**Психотехнология** - научное психологическое описание способов и алгоритмов действий (операций), дающих необходимый практический эффект. Креативная составляющая деятельности специалиста в области практической психологии, целенаправленно и упорядоченно ведущая к достижению желаемого результата. При этом предполагается, что «желаемый результат» является таковым прежде всего для клиента, опирается на его внутренние ресурсы и обладает терапевтическим либо жизнеизменяющим эффектом.

**Психотренинг** - это практика самопознания и развития личности. Цель тренинга в общем случае: создание непосредственного личностного опыта позитивных изменений человека в его отношениях с миром, с другими людьми и с самим собой.

**Самоактуализация** - Согласно концепции Маслоу, это продолжительный процесс, при котором способности человека используются творчески и полностью. Это путь неустанной работы, активной жизни и осознания своей связи со всем миром.

**Социометрия** - метод и техника опроса, в ходе которого одни члены группы выбирают (или отвергают) других по определенным критериям (деловым, интеллектуальным, эмоциональным, моральным и др.). Социометрия позволяет определить социальный статус каждого члена группы - его место в иерархии внутригруппового общественного мнения: "звезда", "предпочитаемый", "изолированный" и, наконец, нежелательный - "отверженный".

**Тренинг** - (от англ. *train* – тренировать, тратироваться; дословно: научение, повторение). В отличие от других форм обучения это знание, добытое на фоне эмоционального вовлечения

обучаемого в процесс обучения. Таким образом приобретаемое знание не столько рационально, сколько интуитивно (прстпопушарно,податсашшю).

**Фасилитация** - (от англ. to facilitate - облегчать) - обеспечение условий, благоприятствующих развитию и росту; ненавязчивый способ ведения группы.



**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

| №                                | Наименование издания  | Тема 1 | Тема 2 | Тема 3 |
|----------------------------------|---|--------|--------|--------|
| <b>Основная литература</b>       |   |        |        |        |
| 1                                | Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: . Юрайт, 2019. – 272 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/432091">https://biblio-online.ru/bcode/432091</a> | -      | +      | +      |
| 2                                | Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – М.: . Юрайт, 2019. – 370 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/432059">https://biblio-online.ru/bcode/432059</a>   | +      | -      | +      |
| 3                                | Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: . Юрайт, 2019. – 169 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/436493">https://biblio-online.ru/bcode/436493</a>             | +      | -      | +      |
| 4                                | Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.:. Юрайт, 2019. – 164 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/441433">https://biblio-online.ru/bcode/441433</a>   | -      | +      | +      |
| <b>Дополнительная литература</b> |   |        |        |        |
| 1                                | Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М.: Юрайт, 2019. – 440 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/432891">https://biblio-online.ru/bcode/432891</a>  | -      | -      | +      |
| 2                                | Леонов, Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: .Юрайт, 2019. – 193 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/427493">https://biblio-online.ru/bcode/427493</a>   | +      | -      | +      |
| 3                                | Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. – М.: Юрайт, 2019. – 350 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/433662">https://biblio-online.ru/bcode/433662</a>  | -      | -      | +      |
| 4                                | Скибицкая, И. Ю. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М.: . Юрайт, 2019. – 247 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/441920">https://biblio-online.ru/bcode/441920</a>   | +      | +      | -      |

**6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

1. Интересные упражнения для тренинга [Электронный ресурс] //Trenerskaya.ru. - Режим доступа: <http://trenerskaya.ru/article/view/interesnye-uprazhneniya-dlya-treninga>

**6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)