

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 02.12.2024 00:23:54
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Юриспруденции и социальных технологий

Кафедра

Философии и психологии

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.16

"Психология межличностных отношений"

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Профиль "Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент"

Квалификация

МАГИСТР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

2 ЗЕТ

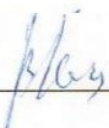
Год начала подготовки по учебному плану

2023

Составитель(и):
канд. филос. наук, доцент


И.В. Сабирзянова

Рецензент(ы):
д-р пед. наук, профессор


В.М. Кожевников

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Психология межличностных отношений" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент Профиль "Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Философии и психологии

Протокол от 24.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:
канд. филос. наук, доцент И.В. Сабирзянова


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Философии и психологии

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.филос.наук, доцент И.В. Сабирзянова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Философии и психологии

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.филос.наук, доцент И.В. Сабирзянова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Философии и психологии

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.филос.наук, доцент И.В. Сабирзянова

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Философии и психологии

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.филос.наук, доцент И.В. Сабирзянова

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины является формирование у обучающихся психолого-педагогических компетенций, обеспечивающих эффективное решение профессиональных и социально-личностных проблем, продуктивное выполнение разноплановых социально-профессиональных задач, включая психологические, управленческие, коммуникативные, акмеологические.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Вооружение теоретическими знаниями по основам психологии межличностных отношений.
 2. Формирование практических умений использовать индивидуальные и социально-психологические особенности личности в своей профессиональной деятельности.
 3. Формирование умения решать проблемы по выстраиванию конструктивных отношений с коллегами по работе, деловыми партнерами в разных ситуациях переговорного процесса.
 4. Формирование психологической культуры, предполагающей знания основных категорий психологии, закономерностей общения и взаимодействия людей.
 5. Развитие способности использовать основные техники и методы психологического влияния в профессиональной деятельности.
- Освоение обучающимися знаний по психологии межличностных отношений обеспечит успешность решения профессиональных и социальных проблем по выстраиванию конструктивных отношений с коллегами по работе, деловыми партнерами, умению разрешать конфликтные ситуации, достигать успеха в профессиональной деятельности.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
------------------------	------

1.3.1. Дисциплина "Психология межличностных отношений" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Педагогика высшей школы

Методология и методы научных исследований

1.3.2. Дисциплина "Психология межличностных отношений" выступает опорой для следующих элементов:

Научно-исследовательская практика

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-3.1: Использует психологические основания и приемы создания команды профессионалов; основную систему категорий и методов психологии межличностных отношений, необходимую для конструктивного взаимодействия в команде.

Знать:

Уровень 1	психологические основания и методические приемы создания команды профессионалов;
------------------	--

Уровень 2	принципы эффективной работы в командах;
------------------	---

Уровень 3	различные стили и способы управления индивидом и группой.
------------------	---

Уметь:

Уровень 1	эффективно строить коммуникативные процессы при организации делового общения;
------------------	---

Уровень 2	отстаивать свою позицию, убеждать, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели;
------------------	---

Уровень 3	находить компромиссные и альтернативные решения.
------------------	--

Владеть:

Уровень 1	способностью эффективно руководить работой команды;
------------------	---

Уровень 2	навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с командой.
------------------	---

Уровень 3	навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с командой. УК-3.1В-3
------------------	---

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-3.2: Применяет оптимальные технологии управления межличностными и межгрупповыми отношениями, работая в команде для достижения поставленной цели.

Знать:

Уровень 1	теорию психологии общения;
Уровень 2	индивидуально-психологические особенности личности;
Уровень 3	свои возможности и ограничения в сфере общения, необходимые для конструктивного межличностного общения.
Уметь:	
Уровень 1	ориентироваться в ситуации общения; распознавать невербальное поведение партнеров по общению;
Уровень 2	анализировать коммуникационные процессы;
Уровень 3	ориентироваться в разнообразных коммуникативных технологиях
Владеть:	
Уровень 1	психологическими навыками построения конструктивного общения;
Уровень 2	способностью к саморазвитию в области коммуникации;
Уровень 3	оптимальными технологиями управления межличностными и межгрупповыми отношениями

В результате освоения дисциплины "Психология межличностных отношений"

3.1	Знать:
	основные категории психологии межличностных отношений; техники и методы психологического влияния в профессиональной деятельности.
3.2	Уметь:
	использовать индивидуальные и социально-психологические особенности личности в своей профессиональной деятельности; решать проблемы по выстраиванию конструктивных отношений с коллегами по работе, деловыми партнерами в разных ситуациях межличностного общения.
3.3	Владеть:
	психолого-педагогическими компетенциями, обеспечивающими эффективное решение профессиональных и социально-личностных проблем; психологическими приемами и навыками продуктивного выполнения разноплановых социально-профессиональных задач, включая управленческие, коммуникативные, акмеологические.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Психология межличностных отношений" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Психология межличностных отношений" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел I. Особенности межличностных отношений.						

Тема 1.1. Межличностные отношения и общение. /Лек/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.1. Межличностные отношения и общение. /Сем зан/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.1. Межличностные отношения и общение. /Ср/	1	5	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 1.2. Психология взаимодействия в совместной деятельности. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э6	0	
Тема 1.2. Психология взаимодействия в совместной деятельности. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э6	0	
Тема 1.2. Психология взаимодействия в совместной деятельности. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7	0	

				Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э6		
Тема 1.3. Межличностные взаимодействия в малой группе. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Межличностные взаимодействия в малой группе. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Межличностные взаимодействия в малой группе. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Раздел II. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения						
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э6	0	
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э6	0	
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения. /Ср/	1	5	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4	0	

				Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э6		
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э4	0	
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э4	0	
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э4	0	
Тема 2.3. Структурные компоненты интерактивной стороны общения. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Структурные компоненты интерактивной стороны общения. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Структурные компоненты	1	4	УК-3.1	Л1.1 Л1.2	0	

интерактивной стороны общения. /Ср/			УК-3.2	Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6		
Тема 2.4. Межличностное общение в условиях конфликта. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Межличностное общение в условиях конфликта. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Межличностное общение в условиях конфликта. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.5. Психологические особенности деловых коммуникаций. /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Тема 2.5. Психологические особенности деловых коммуникаций. /Сем зан/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8	0	

				Л2.9Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6		
Тема 2.5. Психологические особенности деловых коммуникаций. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
/Конс/	1	2	УК-3.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>3.1 В процессе освоения дисциплины "Психология межличностных отношений" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа обучающихся (СРО) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>3.2 В процессе освоения дисциплины "Психология межличностных отношений" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.</p> <p>3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.</p>

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Айсмонтас, Б. Б.	Общая психология. Тесты : учебное пособие для вузов (201 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л1.2	Пшеничнова, Л. М., Ротарь, Г. Г.	Психология общения: учебное пособие (112 с.)	Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019
Л1.3	Латынов, В. В.	Психология коммуникативного воздействия : монография (368 с.)	Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019
Л1.4	Кондратьев, М.	Психология отношений межличностной значимости :	Москва, Саратов : ПЕР

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Ю., Кондратьев, Ю. М.	учебное пособие (272 с.)	СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л1.5	Качалов, Л. К.	Психология массовых коммуникаций : учебное пособие (164 с.)	Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Торндайк, Э.	Принципы обучения, основанные на психологии : Антология мысли (270 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л2.2	Дьюи, Д.	Психология и педагогика мышления: Антология мысли (166 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л2.3	Баранова, С. А., Смирнова, А. А.	Психология управленческого консультирования : практикум (48 с.)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
Л2.4	Качалов, Л. К., Логутова, М. А.	Конфликтология : учебное пособие (162 с.)	Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020
Л2.5	Абдуллаева, М. М. [и др.]	Психология общения : энциклопедический словарь (600 с.)	Москва : Когито-Центр, 2019
Л2.6	Захарова, И. В.	Деловые коммуникации: практикум (141 с.)	Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019
Л2.7	Белашева И. В., Есаян М. Л., Терещенко Э. В.	Психология переговоров и разрешения конфликтов: учебное пособие (практикум) (155 с.)	Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018
Л2.8	Макерова, В. В. [и др.]	Социальная психология. Современная теория и практика: учебное пособие (228 с.)	Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016
Л2.9	Филь, Т. А.	Методология и методы психологических исследований : учебное пособие (140 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Сабирзянова И.В.	Психология межличностных отношений: методические рекомендации для подготовки к семинарским занятиям для обучающихся образовательной программы магистратуры очной / заочной форм обучения (21 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.2	Сабирзянова И.В.	Психология межличностных отношений: методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Психология межличностных отношений» для обучающихся образовательной программы магистратуры очной / заочной форм обучения (9)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.3	Сабирзянова И.В.	Психология межличностных отношений: конспект лекций для обучающихся образовательной программы магистратуры очной / заочной форм обучения (311 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Учебные статьи по психологии	http://psyarticles.ru
----	------------------------------	---

Э2	«Социальная психология и общество Social Psychology and Society»	http://psyjournals.ru/social_psy/index.shtml
Э3	Про психологию	http://pro-psixology.ru/
Э4	Журнал «Современная зарубежная психология»	http://psyjournals.ru/jmfp/index.shtml
Э5	Журнал «Психолого-педагогические исследования»	http://psyedu.ru/
Э6	Журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru»	http://psyedu.ru/

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

В осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- электронные презентации,
- электронный курс лекций,
- видео- и аудио- материалы,
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты,
- подготовка проектов с использованием электронного офиса и др.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы не используются.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория №315 учебный корпус № 6. – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедий-ный проектор, экран; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (34), стационарная доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консульта-ций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №310 учебный корпус №6.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (40), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интер-нет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организа-ции: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением до-ступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мо-бильных устройств.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения учебной дисциплины в форме зачета, осуществляться по результатам текущего контроля, проверочных работ, заданий для самостоятельной работы.

Вопросы к зачету

1. Понятие, функции и значение общения в деловых отношениях.
2. Виды общения. Особенности делового общения.
3. Характеристика основных видов общения.
4. Структура невербальных средств общения.
5. Классификация жестов.
6. Дистанция в общении.
7. Язык мимики в коммуникации.
8. Механизмы познания другого человека.
9. Каузальная атрибуция и ее виды.
10. Аттракция - как одна из форм восприятия и познания человека человеком.
11. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
12. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
13. Модель коммуникативного процесса.
14. Барьеры в общении.
15. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
16. Модели коммуникативных сетей.
17. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
18. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
19. Коммуникативная компетентность будущего менеджера.
20. Понятие и виды общения как взаимодействия.
21. Виды межличностных транзакций (по Э. Берну).
22. Взаимодействие в группе: проблема групповой сплоченности.
23. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.
24. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.
25. Понятие и формулы конфликта.
26. Основные виды конфликтов в организации.
27. Методы управления конфликтами.
28. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
29. Особенности и этапы делового общения.
30. Особенности ведения деловых переговоров.

5.2. Темы письменных работ**Темы рефератов:**

1. Определение психологии. Определение психики. Структура психики человека.
 2. Определение и структура общения.
 3. Определение и структура массовой коммуникации.
 4. Отличия массовой коммуникации от межличностной коммуникации.
 5. Личность коммуникатора: особенности мышления и профессионально-важные качества.
 4. Понятие и виды идентичности. Профессиональная идентичность коммуникатора.
 5. Понятие самоактуализации. Признаки самоактуализирующейся личности.
 6. Имидж коммуникатора, его структура и путь формирования.
 7. Роль творчества в коммуникации. Различия творчества и креативности. Критерии творческого продукта.
- Основные этапы творческого процесса.
8. Когнитивный аспект психологического воздействия.
 9. Эмоциональный аспект психологического воздействия
 10. Основные средства психологического воздействия (манипулирования).
 11. Публичное выступление: этапы подготовки, эффективные приемы убеждения.
 12. Коммуникативная структура организации. Цели коммуникаций в организации.
 13. Проблемы, связанные с информационными потоками в организации.
 14. Адаптация индивида в организации. Уровни адаптации.
 15. Понятие организационного поведения. Современные подходы к изучению организационного поведения.

Темы эссе:

1. Направления западной психологии общения (19-20 века);
2. Отечественные направления психологии;
3. Теории социальной психологии;
4. Стили управления и руководства;
5. Варианты выходов из конфликтов.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Психология межличностных отношений" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Психология межличностных отношений" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос и развернутая беседа по теме семинара;

Доклады, рефераты, сообщения;

Деловая и/или ролевая игра;

Дискуссия;

Эссе;

Творческое задание;

Глоссарий;

Презентации;

Коллоквиум;

Тесты

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится систематическое изложение современных научных материалов. В тетради для конспектирования лекций необходимо иметь поля, где по ходу конспектирования студент делает необходимые пометки. Записи должны быть избирательными, своими словами, полностью следует записывать только определения. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю. Студенту необходимо активно работать с конспектом лекции: после окончания лекции рекомендуется перечитать свои записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций следует использовать при подготовке к экзамену, контрольным работам, при выполнении самостоятельных заданий. Целесообразно не только прослушать лекции по дисциплине, но и самостоятельно проработать их содержание (особое внимание обратить на те иллюстративные примеры и теоретические вопросы, которые выносятся на экзамены). Материал проработать так, чтобы запомнить термины, ведущие понятия темы, уметь раскрыть их содержание.

Для подготовки к семинарским занятиям необходимо тщательно изучить теоретический материал, разобрать соответствующие задания из лекционного материала так, чтобы быть готовым к поиску и обоснованию способов решения задач, поставленных на семинарском занятии.

Тестовые проверочные работы дают возможность за минимальный промежуток времени осуществить полный контроль за усвоением учебного материала по указанным темам. Ориентировочное время выполнения тестовых работ – 25-30 минут.

Выполняя тестовые задания, следует указать номер задания и букву правильного ответа (возможно обоснование выбора данного ответа).

Различают задачи и задания:

а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

б) продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения

Форма промежуточной аттестации, охватывавшая весь материал курса. На зачете студент должен проявить степень сформированных компетенций, свободу владения теоретическим материалом и способность применять их практике. Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса, проходит в форме собеседования по вопросам.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет юриспруденции и социальных технологий
Кафедра философии и психологии**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю) «Психология межличностных отношений»

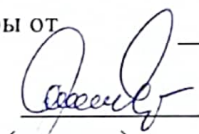
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент»
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Психология межличностных отношений» для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль: «Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент») очной формы обучения

Автор(ы),
разработчик(и): _____ доцент, канд. филос. наук, доцент И.В. Сабирзянова
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры _____ *философии и психологии* _____

Протокол заседания кафедры от _____ 24.04.2023 г. _____ № 9
Заведующий кафедрой  _____ дата
(подпись) _____ И.В. Сабирзянова
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 по дисциплине (модулю) «Психология межличностных отношений»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)
 (сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	магистратура
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент»
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.16
Формы текущего контроля	Опрос, тестирование, коллоквиум, эссе, сообщения, рефераты, творческое задание, самостоятельная работа
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачётных единиц (кредитов)	2
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	72
Аудиторная контактная работа:	42
Лекционные занятия	20
Практические занятия	-
Семинарские занятия	20
Самостоятельная работа	30
Контроль	2
Форма промежуточной аттестации	Зачёт

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
УК-3.1.	Использует психологические основания и приемы создания команды профессионалов; основную систему категорий и методов психологии межличностных отношений, необходимую для конструктивного взаимодействия в команде.	Знать:	
		1 – психологические основания и методические приемы создания команды профессионалов;	УК-3.13-1
		2 – принципы эффективной работы в командах;	УК-3.13-2
		3 – различные стили и способы управления индивидом и группой.	УК-3.13-3
		Уметь:	
		1 – эффективно строить коммуникативные процессы при организации делового общения;	УК-3.1У-1
		2 – отстаивать свою позицию, убеждать, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели;	УК-3.1У-2
		3 – находить компромиссные и альтернативные решения.	УК-3.1У-3
		Владеть:	
1 – способностью создавать команды профессионалов;	УК-3.1В-1		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
		2 – способностью эффективно руководить работой команды;	УК-3.1 В-2
		3 – навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с командой.	УК-3.1В-3
УК-3.2.	Применяет оптимальные технологии управления межличностными и межгрупповыми отношениями, работая в команде для достижения поставленной цели.	Знать:	
		1 – теорию психологии общения;	УК-3.2 З-1
		2 – индивидуально-психологические особенности личности;	УК-3.2 З-2
		3 – свои возможности и ограничения в сфере общения, необходимые для конструктивного межличностного общения.	УК-3.2 З-3
		Уметь:	
		1 – ориентироваться в ситуации общения; распознавать невербальное поведение партнеров по общению;	УК-3.2 У-1
		2 – анализировать коммуникационные процессы;	УК-3.2 У-2
		3 – ориентироваться в разнообразных коммуникативных технологиях.	УК-3.2 У-3
		Владеть:	
1– психологическими навыками построения конструктивного общения;	УК-3.2 В-1		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
		2 – способностью к саморазвитию в области коммуникации;	УК-3.2 В-2
		3 – оптимальными технологиями управления межличностными и межгрупповыми отношениями	УК-3.2 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Особенности межличностных отношений.				
1.	<i>Тема 1.1.</i> Межличностные отношения и общение.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, эссе, самостоятельная работа
2.	<i>Тема 1.2.</i> Психология взаимодействия в совместной деятельности.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения, самостоятельная работа
3.	<i>Тема 1.3.</i> Межличностное взаимодействие в малой группе.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения Контроль знаний по разделу (тестовые задания)
Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.				
4.	<i>Тема 2.1.</i> Коммуникативная сторона общения	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения, самостоятельная работа

5.	<i>Тема 2.2.</i> Перцептивная сторона общения.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения, самостоятельная работа
6.	<i>Тема 2.3.</i> Структурные компоненты интерактивной стороны общения.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения, самостоятельная работа
7.	<i>Тема 2.4.</i> Межличностное общение в условиях конфликта.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения, ролевая игра
8.	<i>Тема 2.5.</i> Психологические особенности деловых коммуникаций.	2	УК-3.1 УК-3.2	Устный опрос, рефераты, доклады, сообщения Контроль знаний по разделу (коллоквиум)

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания
по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1.				Раздел 2							
	1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3	2.4	2.5			
Темы				Контроль знаний учебного раздела дисциплины- 5						Контроль знаний учебного раздела дисциплины- 5	Научная составляющая-10	Сумма баллов за дисциплину 100
Виды работ:												
Лекции	1	1	1		1	1	1	1	1			
Семинарские занятия	6	6	6		6	6	6	5	6			
Самостоятельная работа	1	2	2		2	2	2	2	2			
Индивидуальные задания	1	1	2	1	1	1	1	2				
Сумма баллов	30				50							

Текущий контроль осуществляется во время проведения семинарских занятий и имеет целью проверку и определение уровня подготовленности студента к выполнению конкретной работы. Они могут быть следующими: устное опрашивание, развёрнутая беседа, обсуждение проблемных вопросов, выполнение тестов, проверка выполнения заданий самостоятельной работы, написание эссе, подготовка творческих и проблемно-поисковых заданий и т.п.

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся (опрос, беседа, дискуссия)

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

«5» баллов - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

«4» балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет.

«3» балла - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

«2» балла - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	ПЛАНЫ ПРОВЕДЕНИЯ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ
Раздел 1. Особенности межличностных отношений		
1.	Тема 1.1. Межличностные отношения и общение.	Семинарское занятие №1 (4 часа) План 1. Общение как фундаментальная категория психологической науки. 2. Соотношение понятий «общение», «коммуникация», «межличностные отношения». 3. Цели и функции общения. 4. Общение как специальный предмет исследования. 5. Этапы общения. 6. Характеристика основных видов общения. 7. Невербальные средства общения: жесты,

		мимика, походка, дистанция в общении.
2.	Тема 1.2. Психология взаимодействия в совместной деятельности.	Семинарское занятие №2 (4 часа) План 1. Понятие взаимодействия в психологии. 2. Содержание и динамика взаимодействия людей. 3. Разновидности взаимодействия.
3.	Тема 1.3. Межличностное взаимодействие в малой группе.	Семинарское занятие №3 (2 часа) План 1. Социально-психологические особенности малой группы. 2. Механизмы групповой динамики. 3. Способы психологического воздействия в процессе общения.
Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.		
4.	Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	Семинарское занятие №4 (2 часа) План 1. Особенности вербальной коммуникации. 2. Структура коммуникативного процесса. 3. Понятие и виды коммуникативных барьеров. 4. Методы совершенствования коммуникаций в организациях.
5.	Тема 2.2. Перцептивная сторона общения.	Семинарское занятие № 5 (2 часа) План 1. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия. 2. Рефлексия, эмпатия, идентификация: понятие и эксперименты. 3. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга. 4. Формирование и свойства социальных стереотипов. 5. Виды и ошибки атрибуции (исследования, эксперименты, наблюдения).
6.	Тема 2.3. Структурные компоненты интерактивной стороны общения.	Семинарское занятие № 6 (2 часа) План 1. Виды взаимодействия: кооперативное и конкурентное. 2. Типы совместной деятельности по Л.И. Уманскому: совместно-индивидуальная, совместно-последовательная, собственно совместная. 3. Трансактный анализ Э.Берна.
7.	Тема 2.4. Межличностное общение в условиях	Семинарское занятие № 7 (2 часа) План 1. Структура и динамика конфликта.

	конфликта.	2. Личностные причины конфликтов. 3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
8.	Тема Психологические особенности деловых коммуникаций. 2.5.	Семинарское занятие № 8 (2 часа) План 1. Психологические особенности публичного выступления. 2. Деловые переговоры. 3. Правила делового общения с зарубежными партнерами.

2.2. Оценивание результатов тестирования обучающихся. Контроль знаний 1-3 разделов учебной дисциплины

В завершении изучения учебной дисциплины проводится тестирование. Всего 50 тестов.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество – 10 баллов. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 0,2 балла за каждый верный.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (государственная)	Баллы	% правильных ответов
Отлично	9-10	90-100
Хорошо	7-8	70-80
Удовлетворительно	5-6	50-60
Неудовлетворительно	0-4	менее 40

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Раздел 1. Особенности межличностных отношений I УРОВЕНЬ (ТЕСТЫ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ)

1. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется...

- 1) общением
- 2) привязанностью
- 3) социумом
- 4) взаимоотношениями

2. Процесс восприятия и познания друг друга партнёров по общению и установление на этой основе взаимопонимания есть содержание _____ стороны общения

- 1) интерактивной
- 2) аффективной
- 3) интегративной
- 4) перцептивной

3. Восприятие человека человеком носит специальное название

- 1) рефлексия
- 2) аттракция
- 3) социальная перцепция
- 4) эмпатия

4. Привлечение внимание слушателей к излагаемому материалу при помощи риторического вопроса относится к _____ способу:

- 1) невербальному
- 2) вербальному
- 3) двигательльно-знаковому
- 4) смешанному

5. Одним из принципов преодоления межличностного конфликта выступает ...

1. Невербальная коммуникация – это процесс общения с помощью
2. языка
3. письма
4. расстояния
5. мимики и жестов

6. Психологическая теория коллектива, как группы, состоящей из трех страт (слоев), была разработана ...

- 1) А.Н. Леонтьевым
- 2) Л.С. Выготским
- 3) А.С. Макаренко
- 4) А.В. Петровским

7. Объединение взаимодействующих лиц, находящихся в непосредственном контакте друг с другом и имеющих сходные цели деятельности, называется _____ группой.

- 1) условной
- 2) вторичной
- 3) референтной
- 4) малой

8. Референтной называется группа

- 1) возникающая на основе потребностей её членов в общении, понимании, симпатии
- 2) с которой личность отождествляет себя в наибольшей степени
- 3) членство и взаимодействие в которой носят в основном формальный характер

4) существование которой ограничено во времени

Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.

II УРОВЕНЬ (ТЕСТЫ АНАЛИТИЧЕСКОГО УРОВНЯ)

1. Установите соответствие между сторонами общения и их определениями.

1. Коммуникативная

2. Перцептивная

3. Интерактивная

А) обмен информацией между людьми, её понимание

Б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

В) организация взаимодействия между людьми при организации и выполнении совместной деятельности

2. Установите соответствие между механизмами восприятия другого человека и их характеристиками

1. Идентификация

2. Эмпатия

3. Стереотипизация

А) это восприятие и оценка путем присвоения человеку характеристик какой-либо социальной группы

Б) это понимание другого человека путём эмоционального сопереживания, при этом эмоции и чувства человека не тождественны тем, которые использует другой

В) это процесс и результат самоотождествления с другим человеком, группой

3. Установите соответствие между средствами общения и их характеристиками

1. Речь

2. Оптико-кинетическая система

3. Паралингвистическая и экстралингвистическая система

4. Визуальный контакт

А) контакт глазами – размер зрачков, направление и продолжительность взгляда

Б) интонация, неречевые вкрапления в речь – паузы, смех, покашливание и др.

В) язык, речь, речевые звуковые явления – темп речи, ритм, тембр, и др.

Г) жесты, мимика, пантомимика

4. Установите соответствие между понятиями и их характеристиками.

1. Ассоциация

2. Корпорация

3. Коллектив

А) это устойчивая во времени организационная группа взаимодействия людей со специфическими органами управления, объединенная целями совместной деятельности и сложной динамикой формальных и неформальных взаимоотношений между членами группы

Б) это группа, в которой взаимоотношения опосредуются только лично значимыми целями (группа друзей, приятелей)

С) это группа, где межличностные отношения носят сугубо деловой характер, подчиненный достижению требуемого результата

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

1. *Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется:*

- А) общением;
- Б) привязанностью;
- В) социумом;
- Г) взаимоотношениями.

2. *Коммуникативная сторона общения предполагает:*

- А) обмен информацией между людьми, её понимание;
- Б) процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установление на этой почве взаимопонимания;
- В) организацию взаимодействия между людьми при выполнении совместной деятельности;
- Г) обмен товарами и услугами.

3. *Каким термином обозначают восприятие человека человеком?*

- А) рефлексия;
- Б) аттракция;
- В) социальная перцепция;
- Г) эмпатия.

4. *Структурные элементы межличностного конфликта – это::*

- А) конфликтная ситуация и инцидент;
- Б) конфликтная личность и конфликтная ситуация;
- В) инцидент и конфликтная личность;
- Г) совокупность источников конфликта.

5. *Сущность перцептивной стороны общения раскрывается через понимание:*

- А) процесса обмена информацией между людьми;
- Б) процесса восприятия друг друга партнёрами по общению;
- В) взаимодействия между людьми в процессе совместной деятельности;
- Г) законов и закономерностей человеческого мышления.

6. *Процесс восприятия и познания друг друга партнёров по общению и установление на этой основе взаимопонимания есть содержание стороны общения:*

- А) интерактивной;
- Б) аффективной;
- В) интегративной;
- Г) перцептивной.

7. *Невербальная коммуникация – это процесс общения с помощью:*

- А) речи;
- Б) письма;
- В) расстояния;
- Г) мимики и жестов.

8. *Трансакция (по Э. Берну) – это:*

- А) реактивное сопротивление личности в ответ на воздействие извне;
- Б) побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей субъекта и определяющее направление действия;
- В) единица общения, действие, направленное на другого человека;

Г) понимание партнера по общению.

9. Основным элементом координационного механизма управления конфликтной ситуацией является:

- А) цепь команд;
- Б) разъяснение требований к работе;
- В) система вознаграждения;
- Г) дерево решений.

10. К какой группе методов относятся следующие методы управления конфликтами: разъяснение требований к работе, использование координационных и интеграционных механизмов, установление общеорганизационных комплексных целей и использование системы вознаграждений:

- А) структурные;
- Б) межличностные;
- В) договорные;
- Г) организационные.

11. Процесс организации взаимодействия между людьми при выполнении совместной деятельности характеризует:

- А) коммуникативная сторона общения;
- Б) перцептивная;
- В) интерактивная;
- Г) обмен информацией между людьми, её понимание.

12. Восприятие и оценка путём присвоения человеку характеристик какой-либо социальной группы – это:

- А) идентификация;
- Б) эмпатия;
- В) стереотипизация;
- Г) стигматизация.

13. Оптико-кинестическая система как средство общения – это:

- А) контакт глазами – размер зрачков, направление и продолжительность взгляда;
- Б) интонация, неречевые вкрапления в речь – паузы, смех, покашливание и др.;
- В) язык, речь, речевые звуковые явления – темп речи, ритм, тембр, и др.;
- Г) жесты, мимика, пантомимика.

14. Определите, какой из стилей лидерства ориентируется на самостоятельность рядовых членов группы:

- А) авторитарный;
- Б) демократический;
- В) либерально-анархический;
- Г) любой.

15. С точки зрения трансактного анализа (по Э. Берну) позиция «Взрослого» предусматривает:

- А) критику либо советы в мягкой форме;
- Б) следование интуиции;
- В) ответственность за свои поступки;
- Г) равноправие в общении.

16. Укажите правильный вариант классификации видов коммуникации:

- А) первичные и вторичные ;
- Б) главные и второстепенные;
- В) вербальные и речевые;

Г) вербальные и невербальные.

17. Психологическая теория коллектива, как группы, состоящей из трех страт (слоев), была разработана:

- А) А.Н. Леонтьевым;
- Б) Л.С. Выготским;
- В) А.С. Макаренко;
- Г) А.В. Петровским.

18. Объединение взаимодействующих лиц, находящихся в непосредственном контакте друг с другом и имеющих сходные цели деятельности, называется группой:

- А) условной;
- Б) вторичной;
- В) референтной;
- Г) малой.

19. Визуальный контакт предполагает:

- А) контакт глазами – размер зрачков, направление и продолжительность взгляда;
- Б) интонация, неречевые вкрапления в речь – паузы, смех, покашливание и др.;
- В) язык, речь, речевые звуковые явления – темп речи, ритм, тембр, и др.;
- Г) жесты, мимика, пантомимика.

20. Выделите один из способов управления конфликтами:

- А) разъяснение требований к работе;
- Б) решение проблемы;
- В) противоборство;
- Г) активизация конфликтогенов.

21. Относительно устойчивое объединение людей, в котором осуществляется непосредственный контакт индивидов, связанных между собой общими целями, задачами, численностью (от 2 до 30-40 человек):

- А) референтная группа;
- Б) малая группа;
- В) страта;
- Г) коллектив.

22. Методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать своё собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека относятся к группе:

- А) структурных методов;
- Б) межличностных;
- В) внутриличностных;
- Г) организационных.

23. Референтной называется группа:

- 1) возникающая на основе потребностей её членов в общении, понимании, симпатии;
- 2) с которой личность отождествляет себя в наибольшей степени;
- 3) членство и взаимодействие в которой носят в основном формальный характер;
- 4) существование которой ограничено во времени.

24. Устойчивая во времени организационная группа взаимодействия людей со специфическими органами управления, объединённая целями совместной деятельности и сложной динамикой формальных и неформальных взаимоотношений между членами группы:

- А) ассоциация;
- Б) коллектив;

В) корпорация;

Г) социум.

25. *Эмпатия – это:*

А) процесс и результат самоотождествления с другим человеком, группой;

Б) понимание другого человека путём эмоционального сопереживания, при этом эмоции и чувства человека не тождественны тем, которые использует другой;

В) восприятие и оценка путём присвоения человеку характеристик какой-либо социальной группы;

Г) создание ореола в общении.

26. *Три вида посредничества, которые различают при решении конфликта:*

А) межличностное, организационное, структурное;

Б) переговоры, компромисс, арбитраж;

В) формальное, неформальное, общественное;

Г) вертикальное, горизонтальное, структурное.

27. *Психологическое воздействие, проникновение одной личности в психику другой с целью изменения взглядов, установок предполагает:*

А) коммуникативная сторона общения;

Б) интерактивная сторона общения;

В) перцептивная сторона общения;

Г) все структурные элементы процесса общения одновременно.

28. *Укажите факторы, не способствующие формированию аттракции (привязанности, симпатии):*

А) частота взаимных социальных контактов;

Б) феномен «равного»;

В) «эффект контраста»;

Г) «эффект усиления».

29. *Конфликт в организации должен рассматриваться:*

А) как свидетельство неблагополучия организации;

Б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;

В) как доказательство слабости менеджмента;

Г) как позитивное явление.

30. *Контроль выступает как преобладающая управленческая функция при:*

А) авторитарном;

Б) демократическом;

В) либерально-анархическом;

Г) любом стиле.

31. *Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников, придерживающихся следующих позиций:*

А) «Ребенок» – «Ребенок»;

Б) «Родитель» – «Ребенок»;

В) «Родитель» – «Взрослый»;

Г) «Взрослый» – «Взрослый».

32. *Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:*

А) без обратной связи;

Б) с истинной обратной связью;

В) с неистинной обратной связью;

Г) с истинной и неистинной обратной связью.

33. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А) общение ;
- Б) восприятие;
- В) взаимодействие;
- Г) идентификация.

34. Укажите, что из перечисленного не относится к характеристикам делового общения:

- А) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела; В) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- Г) наличие неидентифицируемых жестов.

35. Формальному общению соответствует дистанция:

- А) более 3,6 м;
- Б) 0...0,5 м;
- В) 0,51...1,2 м ;
- Г) 1,21...3,6 м .

36. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если его речь:

- А) слишком быстрая;
- Б) слишком громкая;
- В) слишком медленная;
- Г) неразборчивая.

37. Вербальные коммуникации – это:

- А) язык телодвижений, мимика;
- Б) параметры речи, дыхания;
- В) устные и письменные;
- Г) знаковые и тактильные.

38. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- А) нерефлексивное слушание;
- Б) взгляд;
- В) тактильный контакт;
- Г) рефлексивное слушание

39. Дистанция между общающимися в пределах 0...0,5 м называется:

- А) публичная;
- Б) социальная;
- В) интимная;
- Г) личная.

40. Общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А) неформальное общение;
- Б) деловое общение;
- В) конфиденциальное общение;
- Г) кондиционное общение.

41. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию – это:

- А) восприятие;
- Б) коммуникация;
- В) взаимодействие;

Г) эмпатия.

42. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

А) публичная;

Б) социальная;

В) интимная;

Г) личная.

43. Социально-психологические процессы, приводящие группу в определённые состояния с помощью различных групповых механизмов, обеспечивающие формирование, функционирование и развитие группы:

А) динамика группы;

Б) конгломерат;

В) фрустрация;

Г) групповой конфликт.

44. Самый примитивный уровень общения, обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться:

А) фатический;

Б) информационный;

В) личностный;

Г) аффективный.

45. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта, ситуация скрытого или явного противоборства двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои интересы, желания, взгляды, позиции, цели, мотивы, средства и способы их достижения – это:

А) конфликтующие стороны;

Б) конфликт;

В) конфликтная ситуация;

Г) конфликтогены.

46. Специфический вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша посредством скрытого побуждения другого к совершению определённого действия:

А) эмпатия;

Б) манипуляция;

В) социальная стратификация;

Г) убеждение.

47. Стратегия взаимодействия, которая позволяет партнёрам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей потребности обеих сторон – это:

А) приспособление;

Б) соперничество;

В) сотрудничество;

Г) избегание.

48. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему; благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, дружбы, любви и т.д.:

А) эмпатия;

Б) аттракция;

В) социальная рефлексия;

Г) идентификация.

49. Оптимальное сочетание психологических и личностных свойств участников взаимодействия, при котором отсутствует психологическое напряжение – это :

- А) взаимодействие;
- Б) общение;
- В) деятельность;
- Г) совместимость.

50. Укажите, что из перечисленного не относится к основным механизмам социальной перцепции:

- А) аттракция;
- Б) атрибуция;
- В) социальная рефлексия;
- Г) дефиниция

2.3. Оценивание результатов обсуждения проблемных вопросов для дискуссий.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
3 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> - полное раскрытие темы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
2 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> - недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
1 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> - отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Раздел 1. Особенности межличностных отношений

Тема 1.1. Межличностные отношения и общение.

1. Механизмы межличностного восприятия.
2. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
3. Виды психологического влияния.

Тема 1.2. Психология взаимодействия в совместной деятельности.

1. Основные эффекты восприятия.
2. Как проявляется общение в совместной деятельности?
3. Виды взаимодействия в совместной деятельности.

Тема 1.3. Межличностное взаимодействие в малой группе.

1. Назовите механизмы межгруппового восприятия.
2. Какие бывают виды социальных стереотипов?
3. Перечислите критерии конструктивного психологического влияния в малой группе.

Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.

Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения

1. Виды коммуникативных барьеров.
2. Условия успешной коммуникации.
3. Техники, способствующие снижению эмоционального напряжения во взаимодействии.

Тема 2.2. Перцептивная сторона общения.

1. Понятие перцепции в психологии общения.
2. Социальная перцепция.
3. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.

Тема 2.3. Структурные компоненты интерактивной стороны общения.

1. Какие социально-психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции?
2. Какие стратегии взаимодействия описал К. Томас?
3. Какие Эго-состояния выделил Э. Берн?
4. Назовите виды трансакций.

Тема 2.4. Межличностное общение в условиях конфликта

1. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.
2. Понятие и формулы конфликта.
3. Методы управления конфликтами.
4. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Тема 2.5. Психологические особенности деловых коммуникаций.

1. Особенности и этапы делового общения.
2. Особенности ведения деловых переговоров.
3. Техники, повышающие эмоциональное напряжение во взаимодействии.

2.4. Оценивание сообщений, докладов.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
3 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если он выразил

	своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему, содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования, методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.
2 (хорошо)	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
1 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ И ДОКЛАДОВ

Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Темы сообщений и докладов
Раздел 1. Особенности межличностных отношений	
<i>Тема 1.1.</i> Межличностные отношения и общение.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как фундаментальная категория психологической науки. 2. Соотношение понятий «общение», «коммуникация», «межличностные отношения». 3. Цели и функции общения. 4. Общение как специальный предмет исследования. 5. Этапы общения. 6. Характеристика основных видов общения. 7. Невербальные средства общения: жесты, мимика,

Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Темы сообщений и докладов
	походка, дистанция в общении.
Тема 1.2. Психология взаимодействия совместной деятельности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие взаимодействия в психологии. 2. Содержание и динамика взаимодействия людей. 3. Разновидности взаимодействия.
Тема 1.3. Межличностное взаимодействие малой группы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социально-психологические особенности малой группы. 2. Механизмы групповой динамики. 3. Способы психологического воздействия в процессе общения.
Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.	
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности вербальной коммуникации. 2. Структура коммуникативного процесса. 3. Понятие и виды коммуникативных барьеров. 4. Методы совершенствования коммуникаций в организациях.
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия. 2. Рефлексия, эмпатия, идентификация: понятие и эксперименты. 3. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга. 4. Формирование и свойства социальных стереотипов. 5. Виды и ошибки атрибуции (исследования, эксперименты, наблюдения).
Тема 2.3. Структурные компоненты интерактивной стороны общения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды взаимодействия: кооперативное и конкурентное. 2. Типы совместной деятельности по Л.И. Уманскому: совместно-индивидуальная, совместно-последовательная, собственно совместная. 3. Трансактный анализ Э.Берна.
Тема 2.4. Межличностное общение в условиях конфликта.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и динамика конфликта. 2. Личностные причины конфликтов. 3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
Тема 2.5. Психологические особенности деловых коммуникаций.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические особенности публичного выступления. 2. Деловые переговоры. 3. Правила делового общения с зарубежными партнерами.

2.5. Оценивание результатов выполнения заданий творческого уровня (эссе).

Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Правильность (ошибочность) решения
3 (отлично)	Во введении тезис оригинальный и сформулирован ясно, соответствует теме эссе, обоснование всестороннее и глубокое; использована дополнительная литература и даны ссылки на нее; выполнена задача заинтересовать читателя; грамматические ошибки отсутствуют.
2 (хорошо)	В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис, который не является оригинальным; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; обоснование есть, но не всестороннее; использована базовая литература; присутствуют немногочисленные грамматические ошибки.
1 (удовлетворительно)	Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; обоснование свидетельствует о неглубоком понимании автором проблемы; присутствуют многочисленные грамматические ошибки.

После рассмотрения на лекционном занятии основных категорий психологии межличностных отношений, присутствующих в современной теории и практике психологии, студентам предлагается задание в виде написания сочинения на одну из тем (по выбору): «Мое отношение к ...». В нем студент должен на основе анализа рассмотренной психологической литературы, выразить личное отношение к описанным явлениям и убедительно показать наибольшую целесообразность одного из них. Данное сочинение пишется в жанре эссе и по объему не должно превышать 2-3 печатных страницы (14 шрифтом Times New Roman, полуторным интервалом).

Темы:

1. Направления западной психологии общения(19-20 века)
2. Отечественные направления психологии
3. Теории социальной психологии
4. Стили управления и руководства
5. Варианты выходов из конфликтов

Некоторые общие признаки эссе:

- небольшой объем;
- конкретная тема;

- подчеркнуто субъективная трактовка темы;
- свободная композиция, склонность к парадоксам, ориентация на разговорную речь.

1) **Отличительные особенности стиля эссе:**

- образность;
- афористичность;
- парадоксальность.

2) **Для передачи личности восприятия, освоения мира автор эссе:**

- привлекает многочисленные примеры;
- проводит параллели;
- подбирает аналогии;
- использует всевозможные ассоциации.

3) **Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности:**

- метафоры;
- аллегорические и притчевые образы;
- символы;
- сравнения.

2.6 Оценивание рефератов.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
3 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
2 (хорошо)	Выставляется обучающемуся, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
1 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема

	освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
--	--

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

1. Определение психологии. Определение психики. Структура психики человека.
2. Определение и структура общения.
3. Определение и структура массовой коммуникации.
4. Отличия массовой коммуникации от межличностной коммуникации.
5. Личность коммуникатора: особенности мышления и профессионально-важные качества.
4. Понятие и виды идентичности. Профессиональная идентичность коммуникатора.
5. Понятие самоактуализации. Признаки самоактуализирующейся личности.
6. Имидж коммуникатора, его структура и путь формирования.
7. Роль творчества в коммуникации. Различия творчества и креативности. Критерии творческого продукта. Основные этапы творческого процесса.
8. Когнитивный аспект психологического воздействия.
9. Эмоциональный аспект психологического воздействия
10. Основные средства психологического воздействия (манипулирования).
11. Публичное выступление: этапы подготовки, эффективные приемы убеждения.
12. Коммуникативная структура организации. Цели коммуникаций в организации.
13. Проблемы, связанные с информационными потоками в организации.
14. Адаптация индивида в организации. Уровни адаптации.
15. Понятие организационного поведения. Современные подходы к изучению организационного поведения.

2.7. Оценивание результатов творческого индивидуального задания (индивидуальный или групповой проект) и его презентация

Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
9-10 (отлично)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию проекта и принятой роли;

	чётко организована работа по проекту, комментарии по ходу презентации проекта основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности изучаемой дисциплины и ее прикладной аспект
7-8 (хорошо)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию проекта и принятой роли; комментарии по ходу презентации проекта включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
3-6 (удовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию проекта и принятой роли; комментарии по ходу презентации проекта в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен фрагментарно
0 3(неудовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию творческого задания и принятой роли; комментарии по ходу презентации проекта отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного аспекта изучаемой дисциплины

Краткие методические указания по выполнению проекта (презентации)

Компьютерные презентации представляют собой электронные документы с комплексным мультимедийным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением. В настоящее время они широко используются в профессиональной юридической деятельности.

Подготовка презентации включает несколько этапов:

1. Планирование презентации (определение цели, сбор необходимой информации, создание структуры презентации).
2. Разработка презентации (поиск соответствия методических требований подготовки слайдов с проектируемыми слайдами презентации, подбор и размещение мультимедийной информации, переходов, эффектов анимации).
3. Репетиция презентации — проверка правильного распределения по времени имеющейся текстовой информации и ее отражения на слайдах.

Программа PowerPoint, входящая в состав пакета Microsoft Office, является лидером среди систем для создания учебных презентаций и демонстраций, отражающих

результаты научно-исследовательской работы. Именно в ней необходимо выполнить презентацию по теме лабораторной работы.

Требования к презентации

1. Общие:

- презентация по теме должна состоять из 15–17 слайдов;
- обязательно использование в ней изображений, таблицы, автофигуры, обычной и организационной диаграмм, анимации внутри слайда, переходов между слайдами.

2. Содержание:

- лаконичность текста на слайде;
- логическая завершенность каждой части текстовой информации;

3. Стиль:

- единое стилевое решение;
- соответствие стиля содержанию презентации;
- выбор для фона слайда психологически комфортного тона;
- использование не более трех цветов на одном слайде;

4. Текст:

- использование стандартных пропорциональных шрифтов (Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Georgia);
- применение шрифтов без засечек и не более 3 вариантов шрифта;
- контрастность цветов текста и фона слайда;
- кегль заголовка должен быть не менее 24, информации — не менее 18 пунктов.

5. Расположение информации:

- предпочтительно горизонтальное расположение информации;
- если на слайде имеется картинка, надпись должна располагаться под ней.

6. Звуковой и визуальный ряд:

- использование только оптимизированных качественных изображений (например, уменьшенных с помощью Microsoft Office Picture Manager);
- соответствие изображений содержанию;
- качество музыкального ряда (ненавязчивость музыки, отсутствие посторонних шумов);
- обоснованность и рациональность использования графических объектов.

7. Навигация и анимационные эффекты:

- функциональность и логичность элементов навигации;
 - анимация внутри слайдов и между ними должна способствовать лучшему восприятию информации, а не отвлекать от нее внимание.

2.8. Оценивание самостоятельной работы обучающегося.

Самостоятельная работа обучающегося включает проработку основных терминов курса, а также изучение отдельных аспектов тем, которые не рассматриваются на аудиторных занятиях. Выполняется в отдельной тетради и проверяется во время семинарских занятиях, тестирования и консультативных занятий.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
14-15 (отлично)	Полные верные ответы. В логичном рассуждении

	при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Обучающийся демонстрирует отчётливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа
9-13 (хорошо)	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Обучающийся демонстрирует умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
3-8 (удовлетворительно)	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий.
0 (неудовлетворительно)	Ответы неверные или отсутствуют

Глоссарий - часть самостоятельной работы студента, предполагающий освоение терминологии по изучаемой дисциплине

Пример:

Конфликт (лат. *conflictus* – *столкнувшийся*) – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

2.9. Оценивание вопросов для коллоквиума, собеседования по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений».

Максимальное количество баллов	Критерии
---------------------------------------	-----------------

(государственная оценка)	
5 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела учебной дисциплины чётко и полно, приводя соответствующие примеры.
3-4 (хорошо)	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины
1-2 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины
0 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя прийти к правильному ответу.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел 1. Особенности межличностных отношений

1. Объект и предмет психологии и психологии общения.
2. Основные категории психологии: психика, психические процессы, свойства и состояния.
3. Специфика и задачи психологии общения.
4. Понятие общения.
5. Аспекты общения.
6. Виды общения: биологическое, социальное, материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное, вербальное, невербальное, непосредственное, опосредованное, межличностное, массовое.
7. Функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная.
8. Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона, интерактивная сторона.
9. Человек, личность, индивид, субъект, индивидуальность: понятия и соотношение между ними.
10. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии.
11. Основные подструктуры личности: биологическая, психологическая и социальная.
12. Индивидуально-типологические свойства личности: направленность, темперамент, характер и способности.

Раздел 2. Социально-психологическая характеристика основных структурных компонентов общения.

1. Особенности человеческой коммуникации
2. Сущность коммуникативной стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Создание общего информационного поля. Механизм обратной связи.
4. Трансляции смысла сообщения и коммуникативные барьеры. Каналы передачи информации.
5. Психологическое искусство слушать других. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
6. Познание и понимание людьми друг друга процессе общения
7. Понятие социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция.
8. Приемы эффективной аттракции. Особенности социального восприятия и источники перцептивных ошибок.
9. Важнейшие перцептивные ситуации. Ситуация ролевого взаимодействия: перцептивные механизмы.
10. Ситуация межличностного взаимодействия: важнейшие перцептивные механизмы. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм.
11. Самоподача и проблема открытости.
12. Взаимодействие в процессе общения
13. Сущность интерактивной стороны общения. Механизмы взаимодействия.
14. Сущность и методы императивного воздействия на партнера.
15. Манипуляции в общении. Виды манипуляторов.
16. Принципы актуализированного взаимодействия. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.
17. Трансактный анализ (Э.Берн).
18. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Структура и функции конфликта.
19. Типология конфликтов. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта.
20. Предупреждение и стратегия разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте.
21. Технология управления конфликтами и конфликтными ситуациями. Психическая регуляция поведения и деятельности.
22. Понятие группы. Классификация групп. Уровни группового развития.
23. Типы группового поведения: конформность, нонконформизм, самоопределение.
24. Понятия лидерства и руководства.
25. Трудовой коллектив, стили управления им: авторитарный, либеральный и демократический.
26. Роль руководителя в социально-психологическом климате коллектива.
27. Методы оценки взаимоотношений в коллективе
28. Общие положения и принципы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания.
29. Психологические особенности публичного выступления.
30. Дискуссия, ее цели и подходы. Принципы ведения дискуссии. Техника убеждения.

2.10 Оценивание вопросов для деловой и/или ролевой игре по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений».

Деловая (ролевая) игра - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
5 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела учебной дисциплины чётко и полно, приводя соответствующие примеры.
3-4(хорошо)	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины
2 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины
1 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя прийти к правильному ответу.

«Управление конфликтной ситуацией»

Проблема – необходимость устранения конфликта.

Содержание игры – обоснование мероприятий по предупреждению и устранению конфликта в коллективе.

Роли: молодые специалисты, опытные специалисты со стажем работы, работники пенсионного возраста, заместитель директора по управлению персоналом, начальник производственного отдела.

Ожидаемый результат – мероприятия по предотвращению конфликта в производственном отделе.

Критерии оценки:

аргументированность;

эрудиция;

умение выслушивать точку зрения другого участника;

компетентность;

лаконичность, умение кратко высказывать мнение;

доходчивость, умение доносить до других участников свое мнение в удобной для понимания форме.

2.11. Оценивание научной составляющей

Критерии оценивания научной составляющей. К общим критериям оценивания научной составляющей (научной статьи, тезисов доклада) относятся следующие: уровень постановки исследовательской проблемы; актуальность и оригинальность темы работы, ее практическая и/или теоретическая значимость; логичность доказательства (рассуждения); корректность в использовании литературных источников; количество проанализированных источников литературы по теме; глубина исследования; соответствие оформления работы общепринятым требованиям для научных трудов.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
10	5	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.

8	4	<p>Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в целом соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.</p>
---	---	---

6	3	<p>Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьезного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.</p>
0	0	<p>Выставляется обучающемуся, если работа репродуктивного характера – присутствует лишь информация из других источников, нет обобщений, нет содержательных выводов. Тема всем известная, изучена подробно, в литературе освещена полно. При этом автор не сумел показать, чем обусловлен его выбор кроме субъективного интереса, связанного с решением личных проблем или любопытством. Работа представляет собой бессистемное изложение того, что известно автору по данной теме. В работе практически нет ссылок на авторов тех или иных точек зрения, которые местами могут противоречить друг другу и использоваться не к месту. Нет списка литературы. Работа поверхностна, иллюстративна, источники в основном имеют популярный характер. Оформление носит абсолютно случайный характер, обусловленный собственной логикой автора.</p>

**ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ
НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ
ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО
ДИСЦИПЛИНЕ: «ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ
ОТНОШЕНИЙ»**

1. Модели коммуникативных сетей.
2. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
3. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
4. Коммуникативная компетентность будущего менеджера.
5. Взаимодействие в группе: проблема групповой сплоченности.
6. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.

7. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.
8. Понятие и формулы конфликта.
9. Основные виды конфликтов в организации.
10. Методы управления конфликтами.
11. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

1. Понятие, функции и значение общения в деловых отношениях.
2. Виды общения. Особенности делового общения.
3. Характеристика основных видов общения.
4. Структура невербальных средств общения.
5. Классификация жестов.
6. Дистанция в общении.
7. Язык мимики в коммуникации.
8. Механизмы познания другого человека.
9. Каузальная атрибуция и ее виды.
10. Атракция - как одна из форм восприятия и познания человека человеком.
11. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
12. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
13. Модель коммуникативного процесса.
14. Барьеры в общении.
15. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
16. Модели коммуникативных сетей.
17. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
18. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
19. Коммуникативная компетентность будущего менеджера.
20. Понятие и виды общения как взаимодействия.
21. Виды межличностных транзакций (по Э. Берну).
22. Взаимодействие в группе: проблема групповой сплоченности.
23. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.
24. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.
25. Понятие и формулы конфликта.
26. Основные виды конфликтов в организации.
27. Методы управления конфликтами.
28. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
29. Особенности и этапы делового общения.
30. Особенности ведения деловых переговоров.

