

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	<i>Академический колледж</i>

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения

« Общего гуманитарного и социально – экономического цикла »

Экономического профиля

Технического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальностям:

43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

38.02.04 Коммерция

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

23.02.01 Организация перевозок и управления на транспорте

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

г. Владивосток 2016 г.

Составитель: Григорьевская И.В., *преподаватель АК ВГУЭС*

Учебно-методический комплекс по дисциплине **«Психология общения»** (далее УМКД) - является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальностям

43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

38.02.04 Коммерция

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

23.02.01 Организация перевозок и управления на транспорте, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Учебно-методический комплекс по дисциплине адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает в себя теоретический блок, перечень практических занятий и задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	4
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Основные понятия и термины по темам	12
3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:	17
3.4. Задания для самостоятельного выполнения	19
3.5. Форма контроля самостоятельной работы:	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
4.1. Текущий контроль	20
4.2. Перечень точек рубежного контроля:	20
4.3. Итоговый контроль по дисциплине	20
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22

1. Введение

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология общения» (далее УМКД) создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также теоретические вопросы и практические задания по промежуточной аттестации.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятиях.

Основные понятия и определения курса приведены в глоссарии.

После теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки (минимального балла по БРС) по точкам текущего контроля (практическим, самостоятельным и контрольным работам), необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому, в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая, как самостоятельное изучение теоретического материала, так и выполнение типовых расчетов по указанным темам.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится **дифференцированный зачет**.

В зачетную книжку выставляется дифференцированная оценка (удовлетворительно, хорошо и отлично). Зачет выставляется на основании оценок, полученных в течение семестра за практические, контрольные и самостоятельные работы, и, итогового контроля в форме теста на бумажных или электронных носителях согласно перечню вопросов, выносимых на зачет. Вопросы приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины Вы должны **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у менеджера гостиничного сервиса должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке **101101 «Гостиничный сервис»**):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Менеджер должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

Бронирование гостиничных услуг:

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании

Прием, размещение и выписка гостей:

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)

ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

Продажи гостиничного продукта:

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт

ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

ПК 4.5 Принимать участие в проведении маркетинговых исследований

Управление персоналом:

ПК 5.1 Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации

ПК 5.2 Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой

ПК 5.3 Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников

ПК 5.4 Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы

ПК 5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у бухгалтера должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке **080114 «Экономика и бухгалтерский учет»**):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Бухгалтер должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

ПК 1.1 Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю/

ПК 1.2 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

ПК 1.3 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у специалиста по домашнему и коммунальному хозяйству должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке **100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**):

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Специалист должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

Управление ведением домашнего хозяйства:

ПК 1.2 Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.

ПК 1.5 Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства.

Организация ресурсоснабжения жилищно-коммунального хозяйства:

ПК 2.1 Организовывать газоснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, электроснабжение жилых помещений.

Организация эксплуатации и ремонта домовладений и жилищного фонда:

ПК 4.3. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль объемов, качества и сроков выполнения работ по содержанию, техническому обслуживанию, текущему и капитальному ремонту домовладений и жилищного фонда.

Организация деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства:

ПК 5.1 Организовывать обслуживание в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

ПК 5.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у менеджера по продажам должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке **100701 «Коммерция (по отраслям)»**):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Менеджер по продажам должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью:

ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.2 На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.

ПК 1.4 Идентифицировать вид, класс и тип организаций розничной и оптовой торговли.

ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения

Организация и проведение экономической и маркетинговой деятельности:

ПК 2.2 Оформлять, проверять правильность составления, обеспечивать хранение организационно-распорядительных, товаросопроводительных и иных необходимых документов с использованием автоматизированных систем.

ПК 2.4 Определять основные экономические показатели работы организации, цены, заработную плату.

ПК 2.5 Выявлять потребности, виды спроса и соответствующие им типы маркетинга для обеспечения целей организации, формировать спрос и стимулировать сбыт товаров.

ПК 2.6 Обосновывать целесообразность использования и применять маркетинговые коммуникации.

ПК 2.7 Участвовать в проведении маркетинговых исследований рынка, разработке и реализации маркетинговых решений.

ПК 2.8 Реализовывать сбытовую политику организации в пределах своих должностных обязанностей, оценивать конкурентоспособность товаров и конкурентные преимущества организации.

ПК 2.9 Применять методы и приемы анализа финансово-хозяйственной деятельности при осуществлении коммерческой деятельности, осуществлять денежные расчеты с покупателями, составлять финансовые документы и отчеты.

Управление ассортиментом, оценка качества и обеспечение сохранности товаров:

ПК 3.3 Оценивать и расшифровывать маркировку в соответствии с установленными требованиями.

ПК 3.8 Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у товароведа - эксперта должны формироваться ***общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции***, включающие в себя способность (по базовой подготовке **100801 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров»**):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Товаровед - эксперт должен обладать ***профессиональными компетенциями***, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

Управление ассортиментом товаров:

- ПК 1.1 Выявлять потребность в товарах
- ПК 1.2 Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции
- ПК 1.3 Управлять товарными запасами и потоками
- ПК 1.4 Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров

Проведение экспертизы и оценки качества товаров:

- ПК 2.2 Организовывать и проводить оценку качества товаров
- ПК 2.3 Выполнять задания эксперта более высокой квалификации при проведении товароведной экспертизы

Организация работ в подразделении организации:

- ПК 3.1 Планировать основные показатели деятельности организации
- ПК 3.2 Планировать выполнение работ и оказание услуг исполнителями
- ПК 3.3 Организовывать работу трудового коллектива
- ПК 3.4 Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ и оказания услуг исполнителями
- ПК 3.5 Оформлять учетно-отчетную документацию

Оценка конкурентоспособности товаров и услуг:

- ПК 4.1 Выполнять задания специалиста более высокой квалификации при проведении маркетинговых исследований
- ПК 4.3 Планировать комплекс маркетинговых мероприятий
- ПК 4.4 Выполнять работы по формированию спроса на товары и услуги
- ПК 4.5 Выполнять работы по продвижению товаров и услуг

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у специалиста - техника должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке **190701 «Организация производства и управление на транспорте»**):

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Техник должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

Организация перевозочного процесса (по видам транспорта):

ПК 1.1 Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками

ПК 1.4 Разрабатывать мероприятия по предупреждению аварий и проводить анализ причин нарушения безопасности движения

Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта):

ПК 2.2 Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов

ПК 2.4 Осуществлять технический контроль за качеством перевозок и техническое нормирование работы транспорта

Организация транспортно – логистической деятельности (по видам транспорта):

ПК 3.2 Обеспечивать осуществление процесса управления перевозками на основе логистической концепции и организовывать рациональную переработку грузов

ПК 3.3 Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика

Анализ эффективности транспортной деятельности:

ПК 4.4 Изучать транспортный рынок, методы формирования спроса на транспортные услуги и основные положения маркетинга

ПК 4.5 Проводить анализ транспортных услуг и спроса

Внимание! Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также ознакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи зачета	количество
лабораторные занятия	нет
практические занятия	18
Точки рубежного контроля	*
Итоговая аттестация	Дифференцированный зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Содержание разделов и тем

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Общение как социальный феномен

1. Понятие «общение» в психологии
2. Категории «общения» и «деятельности» в психологии
3. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт»
4. Виды и уровни и функции общения
5. Общение как обмен информацией
6. Общение как понимание людьми друг друга
7. Общение как межличностное взаимодействие
8. Виды социальных взаимодействий
9. Барьеры общения: способы преодоления
10. Роли и ролевые ожидания в общении

Тема 1.2. Профессиональное общение

1. Понятие делового общения
2. Правила ведения деловой беседы, убеждения
3. Имидж и профессионально-значимые качества специалиста на предприятии
4. Особенности профессионального общения на предприятии
5. Эмпатия
6. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности

Раздел 2. Психология конфликта

Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление

1. Понятия «конфликт», «медиация».
2. Функции конфликта.
3. Источники и виды конфликтов.
4. Причины возникновения конфликтов.
5. Динамика межличностного конфликта и его последствия.
6. Способы разрешения конфликтов.

Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности

1. Особенности производственных конфликтов.
2. Профилактика конфликтов в организациях
3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации работника

Тема 3.1. Работа в команде

1. Типы коммуникации в транспортных организациях.
2. Понятие группы, команды.
3. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества.
4. Роли в группе.
5. Лидерство, статус, самореализация в команде.
6. Социально-психологический климат в организациях.

Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода

1. Понятие индивидуального подхода и условия его реализации
2. Толерантность.
3. Особенности коммуникации с разными категориями работников.
4. Феномен личностного влияния.
5. Эффект плацебо.

3.1. Основные понятия и термины по темам

Межличностное общение — взаимодействие между несколькими людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

Межличностная коммуникация — взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Модели коммуникации — схемы, представляющие процесс коммуникации.

Аттракция — привлекательность, *влечение* одного человека к другому, сопровождающееся положительными *эмоциями*.

Мотив — это понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий в деятельности, осуществляемой в идентичных, тождественных условиях.

Коммуникативное умение - освоенный человеком способ установления взаимоотношений между людьми. К ним относятся умение входить в контакт с незнакомым человеком, понимать его личностные качества и намерения, предвидеть результаты его поведения и в соответствии с этим строить свое.

Мышление - процесс обобщенного и опосредованного отражения существенных свойств, связей и отношений между объектами. Мышление неразрывно связано с речью. С его помощью происходит открытие существенно нового. Мышление начинается в практической деятельности из чувственного познания и выходит далеко за его пределы.

Общение - взаимодействие людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего материального или духовного результата.

Память - психический познавательный процесс, состоящий в отражении прошлого опыта.

Речь - процесс использования языка в качестве средства общения и обобщения.

Самооценка - оценка личностью себя (своей внешности, способностей, личностных качеств и др.), компонент самосознания.

Самосознание - осознанное отношение человека к своим индивидуальным и личностным свойствам, переживаниям и мыслям.

Сравнение - мыслительная операция, состоящая в сопоставлении объектов с целью установления их сходства и различия. Суждение - логическая форма, которая содержит утверждение или отрицание чего-либо и отражает связи между объектами или их признаками, свойствами.

Коммуникативное намерение (коммуникативная интенция) — желание вступить в общение с другим лицом.

Речевая деятельность — специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация — информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение — процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевое поведение — использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций.

Речевой акт — элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Социально ориентированное общение — общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т. д.);

определяющим фактором в таком общении является групповая принадлежность или ролевая позиция.

Метод семантического дифференциала — измерение индивидуальной реакции на любое понятие или слово.

«Принцип кооперации» — требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и направлению разговора.

Фатическое речевое поведение (или ассоциативный способ общения) — речевое поведение, направленное на то, чтобы высказаться и встретить понимание, на поддержание разговора; осуществляется обычно в виде обмена репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с другом.

Невербальная коммуникация — взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен и интерпретация невербальных посланий в данной ситуации.

Невербальное поведение — внешнее «Я» личности, внешняя форма существования и проявления психического мира личности, конкретно-чувственная форма ее действий и поступков.

Невербальный язык — система неречевых символов, знаков, жестов, используемая представителями данной культуры для коммуникации.

Кинесика — движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика, оформление внешности, почерк и т. д.

Проксемика — пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

Такесика — невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия; включает самые разнообразные прикосновения — рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Слышать означает стремиться понять и запомнить услышанное, что предполагает наличие сложного комплекса умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни.

Обратная связь — вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

Нерефлексивное слушание — умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Рефлексивное (или активное) слушание — обратная связь с говорящим, при которой слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Выяснение — вид рефлексивного слушания, когда слушающий просит о дополнительной информации, руководствуясь либо деловыми интересами, либо целью «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его.

Перефразирование — вид рефлексивного слушания, который состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего с целью проверки точности услышанного.

Резюмирование — подытоживание основных идей и чувств говорящего, позволяющее соединить фрагменты разговора в смысловое единство.

Эмпатическое слушание — безоценочная обратная связь, цель которой — оказать собеседнику поддержку, дать понять, что проблема, которая его беспокоит, и слушателем воспринимается как важная.

Межличностное взаимодействие — инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения.

Межличностное пространство — организация всех элементов межличностного взаимодействия в определенном порядке, предполагающая: 1) выбор позиции; 2) четкое определение границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной; 3) оформление занятой позиции посредством вербальных и невербальных средств коммуникации.

Деловой уровень общения — уровень общения, на котором людей объединяют интересы дела, совместная деятельность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества; общение является психологически отстраненным, доминирует Я-Вы контакт.

Интимно-личностный уровень общения — уровень, на котором основной целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, переживании; от партнеров ожидаются психологическая близость, эмпатия, доверительность.

Социально-ролевой уровень общения — уровень, общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя, своего статуса; общение, как правило, носит анонимный характер.

Сценарии взаимодействия — стандартные последовательности действий в тех или иных привычных ситуациях.

Взаимопонимание — механизм межличностного взаимодействия, связанный в первую очередь с когнитивными процессами и обеспечивающий формирование общего смыслового поля участниками взаимодействия, взаимное личностное приятие, выработку сходного видения задач в конкретной ситуации.

Координация — механизм межличностного взаимодействия, связанный с инструментальными процессами, с поиском средств общения, которые соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость в действиях.

Согласование — механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения, направленный на достижение относительного согласия в целях, смыслах, намерениях партнеров по общению.

Социальный ритуал — исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

Межличностные ритуалы — стереотипные модели поведения, обмен принятыми в обществе фразами и жестами, уместными в данной ситуации, выполняющие функции стабилизации отношений, социального контроля, передачи опыта.

Ритуалы избегания — термин Э. Гофмана, обозначающий предписываемые ограничения поведения, предназначенные для поддержания социальной дистанции между индивидами посредством указания на то, что не надо нужно делать по отношению к партнеру, чтобы не ущемить его свободу и индивидуальность.

Ритуалы презентации — термин Э. Гофмана, обозначающий предписываемые модели уважительного поведения, служащие цели поощрения и активизации взаимодействия посредством выказывания знаков уважения.

Деловое взаимодействие — такое взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи, стоящей перед организацией, что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Деловая беседа — специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач и происходящий, как правило, между представителями одной и той же организации.

Деловое совещание — форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.

Сработанность — согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Игра — свободная неутилитарная деятельность, в которой воссоздаются социальные отношения между людьми; эта деятельность совершается внутри намеренно ограниченного пространства и времени, протекает упорядоченно, по определенным правилам.

Аффилиация — мотивация к установлению доверительности, стремление человека быть в обществе других людей.

Власть — это способность действующего лица производить свою волю вопреки сопротивлению других людей; потенциал влияния.

«Значимый» другой — человек, с которым существует эмоциональная близость, обеспечивающий удовлетворение потребности в защите, поддержке, подражании, авторитете, дружбе и доверии.

Харизматический лидер — обаятельный человек, способный внушать благоговение подчиненным; он способен собрать группу людей, которые разделяют эту точку зрения, посредством взаимоотношений с командой развивается вместе с ее членами.

Личное влияние — способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим развивающим образом, изменяя при этом не только его поведение, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.

Отношения — целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира.

Межличностные отношения — система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, компоненты которой обусловлены содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

Межличностная аттракция — процесс предпочтения одних людей другими, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии.

Межличностные отношения — взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте; характер этих ориентации в каждом конкретном случае зависит от личностных черт включенных во взаимодействие людей.

Чувство — устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами.

Эмоции — особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т.д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Социальные эмоции — эмоции и чувства, возникающие при удовлетворении социальных потребностей.

Вербализация эмоций — сообщение партнеру о своих чувствах и переживаниях в форме словесных посланий.

Осознание эмоций — отчетливая фиксация человеком своего состояния, создающая возможность управления и контроля за этим состоянием; способность выразить это состояние в знаковой форме.

Произвольность эмоции — возможность опосредованного управления выражением, переживанием и порождением эмоции.

Зависть — чувство, возникающее, когда индивид не имеет того, чем обладает другой человек, и страстно желает иметь этот предмет либо лишить предмета зависти другого человека.

Ревность — стремление к сохранению того, что уже имеется у субъекта, страх потерять уже приобретенное, контроль над значимыми людьми.

Смушение — чувство, возникающее в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит, беспокойство о внешнем имидже, обусловленное повышенным вниманием к человеку в ситуации реального действия или в результате неожиданной дискредитации основной установки на характер отношений.

Интерес — положительное эмоциональное отношение к объекту, сосредоточение внимания на нем.

Социально-психологические отношения — различные формы взаимосвязи людей, возникающие в их совместной жизнедеятельности на основе непосредственного взаимодействия и личного общения.

Взаимоотношения — встречные интегрированные отношения людей, которые проявляются в групповых эффектах сотрудничества, соревнования, сплоченности, совместимости, дружбы, взаимопомощи, а также в качествах личности, характеризующих психологические особенности общения человека.

Личные отношения — связь человека с человеком как субъектом взаимодействия; отношение к личностным достоинствам и свойствам конкретного человека, которое может не совпадать по содержанию со сложившимися взаимоотношениями.

Самоотношение выражается в приятии или неприятии себя как целого, в самоуважении и чувстве собственного достоинства.

Привязанности — долговременные, устойчивые, позитивно окрашенные взаимоотношения, эмоционально наполненные и основанные на большой потребности друг в друге.

Восприятие — процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных.

Социальная перцепция — процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого.

Проецирование — перенесение своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимаемому, а у оцениваемой личности могут отсутствовать.

Эффект ореола — тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера: переносить благоприятное (или негативное) впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Самопрезентация — кратковременный, специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении.

Имидж личности — направленное формирование впечатления о себе, специальным образом организованное и структурированное в контексте «Я», имеющее отсылку к более общей, престижной категории людей.

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Контактность — способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; ее обеспечивают владение навыками и умениями общения и саморегуляции, а также определенные личностные свойства.

Совместимость — психологический эффект сочетания индивидов, который выражается во взаимном принятии, согласии и частичной идентификации на эмоционально-чувственном, интеллектуальном и деятельностном уровнях, во взаимной удовлетворенности и отсутствии напряженности, конфликтов, неприязни в любых контактах.

Удовлетворенность общением и отношениями — характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательном уровнях; психологическое состояние, обладающее мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества.

Коммуникативная совместимость — частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Стиль общения — индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия — в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов.

Темперамент — динамическая характеристика психической деятельности человека; особенности поведения, обусловленные прежде всего общим типом высшей нервной деятельности.

Конформность — тенденция человека изменять свое поведение под влиянием других людей таким образом, чтобы оно соответствовало мнениям окружающих.

Гендерные стереотипы — представления людей о том, как действительно ведут себя мужчины и женщины.

Средства массовой коммуникации (СМК) — исторически сложившийся, специфический социальный институт, который путем быстрой передачи информации реализует задачу формирования мировоззрения, и общественного мнения большой, разнородной и анонимной аудитории в соответствии с плановыми установками общественно-политической системы.

Лидер мнений — член малой группы, который более информирован по определенным вопросам, чем остальные участники группы, и более активен и избирателен по отношению к определенным средствам МК, что делает его мнение ориентиром для членов группы.

Убедить — логически обосновав предлагаемое суждение, добиться согласия индивида или группы с определенной точкой зрения и такого изменения сознания убежденных, чтобы они были готовы защищать эту точку зрения и действовать в соответствии с ней.

Убеждаемость — готовность личности принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение.

Конформность — в малой группе: добровольная реакция отдельного участника, которая идентична реакциям всех членов группы, но отличается от реакций этого человека, когда тот находится в одиночестве.

3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:

1. Что называют общением? Как вы определяете понятие общение и его особенности?
2. Назовите функции общения. Докажите на примерах.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного? Приведите примеры.
4. Какое общение относится к манипулятивному?
5. Чем определяются уровни общения? Какие уровни общения вы знаете?
6. Какие характеристики личности способствуют общению?
7. Какие типы собеседников существуют? Как строить общение с различными по характеру собеседниками?
8. Что называют темпераментом? Это врожденная характеристика или приобретенная?
9. Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми? Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов.
10. Что оказывает наибольшее влияние на поведение человека?
11. Какие группы черт характера существуют? Приведите примеры.
12. Что называют социальной ролью? Каковы виды и характеристики ролей?
13. Что называют ролевым конфликтом? В чем его причина?
14. Что называют темпераментом?

15. Можно ли сказать, что существуют хорошие и плохие виды темпераментов? Это врожденная характеристика или приобретенная?
16. Место категории общения в отечественной психологии
17. Может ли общение выступать как особый вид деятельности?
18. Какие вы знаете стороны общения?
19. Перечислите основные функции общения
20. Перечислите основные виды общения
21. Кто ввел понятие «социальная перцепция»?
22. Какова структура и механизмы формирования социальной установки?
23. Чем идентификация отличается от эмпатии?
24. Что такое эффекты новизны, ореола, первичности?
25. Какова структура социальной перцепции?
26. Перечислите фундаментальные ошибки атрибуции
27. Возможна ли коммуникация без использования знаков?
28. Что такое вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации?
29. Каким образом связаны нововведения и коммуникативные барьеры?
30. Какие вы знаете типы коммуникативных связей в группе?
31. Какова роль эмоций в межличностных отношениях?
32. Чем отличаются конвенциональные и межличностные роли?
33. Каковы факторы межличностной аттракции.
34. Чем деловое общение отличается от межличностного?
35. Какие вам известны стили делового общения?
36. Какие вам известны деловые стили личности?
37. Что такое коучинг?
38. Какие существуют пути разрешения конфликтов?
39. Что называют ассертивным поведением?
40. Назовите основные характеристики психологии имиджа личности.

3.3. Краткое изложение теоретических вопросов

можно найти в электронном виде: на сайте университета в разделе «Презентации», а также в бумажном и электронном варианте в методическом кабинете, ауд. 5604.

Лабораторные работы – не предусмотрены.

Практические занятия

1. Коммуникативный тренинг
2. Роль эмоций и чувств в общении
3. Тренинг противостояния манипуляции в общении
4. Развитие техники установления контакта и активного слушания
5. Особенности профессионального общения медицинского работника
6. Коппинг – стратегии
7. Тренинг конструктивного общения
8. Анализ конфликта и возможностей его разрешения
9. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации».
10. Психопрофилактика
11. Разработка и презентация проекта работы команды в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях».
12. Особенности коммуникации с разными категориями людей.

Темы для самостоятельного выполнения.

1. Изучение информационного материала (приемы эффективного общения по Д. Карнеги).
2. Самодиагностика коммуникативных способностей.
3. Ведение дневника наблюдения (Социальные роли).
4. Решение ситуационных задач по барьерам общения.
5. Изучение информационного материала (взаимоотношения клиент-работник, руководитель-подчиненный)
6. Ведения дневника наблюдения (механизмы взаимопонимания в общении работника с коллегами, клиентами)
7. Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения в организациях
8. Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации
9. Ведение дневника наблюдения
10. Решение ситуационных задач
11. Составление рекомендаций по работе с конфликтами в организациях
12. Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.
13. Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях»
14. Самодиагностика факторов личностного влияния
15. Выполнение психогимнастических упражнений по формированию межличностной аттракции.

3.5. Форма контроля самостоятельной работы:

Для домашнего задания и самостоятельной работы предусмотрены различные виды контроля: выборочная или фронтальная проверка решения задач, конспекта теоретического материала, презентация докладов и тем. Возможна проверка определенной ранее группы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Текущий контроль

1. Контрольная работа «Проблемы общения в психологии».
2. Контрольная работа «Моральные нормы и нравственность в общении».
3. Контрольная работа «Роль общения в психологическом развитии личности человека».
4. Самостоятельная работа «Роль и механизмы невербального общения».
5. Контрольная работа «Речь, как основное средство человеческого общения».
6. Контрольная работа «Общение как коммуникация».
7. Самостоятельная работа «Барьеры в общении и способы их преодоления».
8. Семинар «Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования».
9. Контрольная работа «Искусство управлять общением».
10. Контрольная работа «Психозащита в общении».
11. Контрольная работа «Манипуляции в общении».
12. Контрольная работа «Психологические механизмы регуляции деятельности».
13. Семинар «Конфликты в нашей жизни и их разрешение».
14. Лидерство в малых группах, как объект социально-психологического исследования
15. Самостоятельная работа «Методы регулирования межличностных конфликтов».
16. Семинар «Проблемы классификации видов общения».
17. Контрольная работа «Особенности невербальных средств общения в зависимости от типа акцентуации личности».

4.2. Перечень точек рубежного контроля:

1. Контрольная работа «Общение: наука и искусство»
2. Контрольная работа «Роль общения в психологическом развитии личности человека»
3. Контрольная работа «Психология успешного общения»
4. Контрольная работа «Установки коммуникативного поведения»
5. Контрольная работа «Модели конструктивного выхода из конфликтов»

4.3. Итоговый контроль по дисциплине

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по психологии общения для студентов 2,3 курса Академического Колледжа по специальностям

10110151 «Гостиничный сервис»

08011451 «Экономика и бухгалтерский учет»

100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

10070151 «Коммерция (по отраслям)»

**10080151 «Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров»**

**19070151 «Организация перевозок и управление на
транспорте»**

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Определение общения
2. Общение и личность
3. Общение и социальные отношения
4. Виды общения
5. Функции общения
6. Уровни общения
7. Межличностная аттракция
8. Развитие представлений о социальной перцепции
9. Эффекты социальной перцепции: ореола, новизны, первичности
10. Теория каузальной атрибуции
11. Фундаментальные ошибки атрибуции
12. Структура социальной перцепции по Холмсу и Ньюкому
13. Типы коммуникативных процессов
14. Структура коммуникативного действия
15. Виды коммуникаций
16. Подражание, диалог, управление
17. Функции СМИ
18. Внушение, заражение, убеждение: сходства и различия
19. Потребность в аффилиации
20. Конвенциональные и межличностные роли
21. Транзактный анализ Э. Берна
22. Общение с позиций символического интеракционизма
23. Континуум социального взаимодействия Тэшфела
24. Личностная и социальная идентичность в общении
25. Деловое и межличностное общение: общий сравнительный анализ
26. Ассертивность
27. Манипулирование сознанием
28. Типы манипуляторов
29. Конструктивный и деструктивный конфликт
30. Совместимость и срабатываемость
31. Коммуникации в организации
32. Психология имиджа
33. Континуум знаковых систем В. Налимова
34. Невербальные средства коммуникации
35. Факторы, способствующие или препятствующие сближению людей
36. «Теле», «вчувствование», «перенос» (коммуникативные аспекты теории Морено)
37. Знак, значение, индивидуальный смысл
38. Фазы делового общения
39. Функции конфликта
40. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу).

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные источники

Для преподавателя:

- 1 Грановская Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. - 6-е изд. - СПб. : Речь, 2010. - 656 с.
- 2 Ильин Е.П. Психология общения. – СПб.: Питер, 2011. – 360 с.
- 3 Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. П. Ильин. - СПб.: Питер, 2010. – 370 с.
- 4 Панасюк А.Ю. Современному руководителю. Психотехнологии профессионального общения с персоналом и клиентами / А. Ю. Панасюк. - Волгоград : Ин-фолио, 2010. - 256 с.
- 5 Поленова Т. П. Школа эффективного общения. Коммуникативные техники, которые всегда работают / Т. П. Поленова. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 252,[1] с
- 6 Руденко А.М. Психология для специальностей организация и управление перевозок на транспорте / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. – 340 с.
- 7 Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова - М.: Академия, 2010. – 450 с..
- 8 Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0
- 9 Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М)

Для студента:

- 1 Волкова А. И. Психология общения для студентов колледжей: учебное пособие для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / Волкова А. И.. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 510, с.
- 2 Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. - 192 с.
- 3 Ефимова Н. С. Социальная психология: учебное пособие для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / Н.С. Ефимова. - М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. - 192 с.
- 4 Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0.
- 5 Козлов Н. И. Как относиться к себе и к людям, или практическая психология на каждый день / Н. И. Козлов. - М.: АСТ : Астрель, 2010. - 381 с.
- 7 Островский Э. В. Основы психологии: учеб. пособие для студентов вузов / Э. В. Островский. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 268 с.
- 8 Рызов И. Подготовка к «Управленческому Поединку» и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожелезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - ISBN 978-5-4257-0142-8.
- 7 Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / Г. М. Шеламова .-М.: Академия, 2010. – 450 с..

Дополнительные источники:

- 1 Богатырева, Н. Конфликтогены или как вести себя в конфликте / Н.Богатырева // Управление персоналом. - 2010. - №20. - С.77-81.
- 2 Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. - СПб.: ПИТЕР, 2011. – 280 с.

3 Канина И.Р. Анализ удовлетворенности населения качеством работы водительского персонала первичного звена на примере транспортной компании. / И.Р. Канина// Главная медицинская сестра - № 9. – 2010.- с. 34-38.

4 Купер К. Л., Дейв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П.. Организационный стресс, 2010. – 348 с.

5 Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. – 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8

6 Надеждина В.И. Психология общения. Как вести себя с подчиненными /В.И. Надеждина.-М.: Харвест, 2010. – 470 с.

8 Романова Н. Н., Филиппов, А. В. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология: словарь. /Н. Н. Романова, А. В. Филиппов - М.: Флинта, 2010. – 390 с.

9 Самойленко В.В. Этические принципы логистики / В.В. Самойленко // Логистика. - № 1.- 2010. – с.21-23.

Интернет- ресурсы:

1. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум

2. <http://www.znaniium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM

3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии

4. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ

5. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)

6. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования

7. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)

8. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY

9. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки

10. www.school.edu.ru/dok_educ.asp

11. www.edu.ru/db/portal/sred/

Дополнительные источники (для студентов)

На портале университета и в методическом кабинете ауд. 5604 Вы сможете найти презентации по изучаемым темам, как в теоретической, так и практической части, электронные учебные пособия и разработки КИМ.

Григорьевская Ирина Владимировна

**Преподаватель психологии общения Академического Колледжа
ВГУЭС**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения

«общего гуманитарного и социально – экономического цикла»

Экономического профиля

Технического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальности

101101 «Гостиничный сервис»

080114 «Экономика и бухгалтерский учет»

100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

100701 «Коммерция (по отраслям)»

**100801 «Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров»**

**190701 «Организация перевозок и управление на
транспорте»**

для студентов очной формы обучения