

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
"Открытый университет экономики, управления и права"  
(АНО ВО ОУЭП)**

Информация об актуализации

**УТВЕРЖДАЮ**

Сведения об электронной подписи

Подписано: Фокина Валерия  
Николаевна

Должность: ректор

Пользователь: vfokina

"11" февраля 2022 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор

Л.С. Иванова

20 января 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по дисциплине**

Наименование дисциплины Б1.В.ДВ.06.01 «Тренинг профессиональной коммуникации»

Образовательная программа направления подготовки 37.03.01 «Психология»,  
направленность (профиль) «Практическая психология»

Рассмотрено к утверждению на заседании кафедры  
педагогике и психологии  
(протокол № 18-01 от 18.01.2021г.)

Квалификация - бакалавр

Разработчик: Назаренко В.Л., к.псих.н.

Москва 2021

### 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - развитие коммуникативной компетенции в ситуациях профессионального общения, постановка навыков и обучение современным методам и методикам эффективных коммуникаций, саморегуляции в процессе коммуникативного взаимодействия.

#### **Задачи дисциплины:**

- 1) познакомить студентов с конкретными упражнениями и заданиями профессиональной коммуникации;
- 2) сформировать у студентов умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- 3) повысить уровень общей психологической компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессиональной коммуникации;
- 4) научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- 5) выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими.

### 2 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Тренинг профессиональной коммуникации» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

#### *профессиональные компетенции*

ПК-1. Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии

ПК-3. Способен к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг

#### *обобщенную трудовую функцию (ОТФ):*

- организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп
- трудовые действия:*
  - организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы

#### *Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций*

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
ПК-1. Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии	ПК-1.4. Владеет приемами реализации тех или иных схем психологического исследования; основными методами диагностики, коррекции, развития психической сферы индивидов, в т. ч. в рамках групповой деятельности	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• коммуникативные стратегии и тактики,</li><li>• речевой этикет и деловую риторику</li></ul>
		<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• строить устное и письменное высказывание в соответствии с деловой направленностью коммуникации, применяя соответствующие стратегии и тактики воздействия на адресата, корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль</li></ul>
		<b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками эффективной профессиональной коммуникации,</li><li>• коммуникативными стратегиями и тактиками в деловой сфере</li></ul>
ПК-3. Способен к проведению	ПК-3.1. Ориентируется в основных направлениях психологической помощи для	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• условия эффективного речевого</li></ul>

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг	решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	взаимодействия, • особенности речевого взаимодействия в группе
		<b>Уметь:</b> • устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации
		<b>Владеть:</b> • приемами и техниками преодоления коммуникативных барьеров

Знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в результате изучения дисциплины «Тренинг профессиональной коммуникации», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплин.

### Междисциплинарные связи с дисциплинами

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Психология»			
	начальный	последующий	итоговый	
<b>ПК-1</b> Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии		Тренинг профессиональной коммуникации	Психология общения с тренингом	
		Методы активного социально-психологического обучения	Методы психологической коррекции	
			Производственная практика: Научно-исследовательская (квалификационная) практика	
			Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
		Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы		
<b>ПК-3</b> Способен к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг	Методы психологического консультирования	Тренинг профессиональной коммуникации	Методы психологической коррекции	
	Психологическое консультирование в профессиональной деятельности	Методы активного социально-психологического обучения	Арт-терапия с тренингом	
		Психология аддиктивного поведения		
	Учебная практика: Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)	Производственная практика: Производственная практика в профильных организациях		Психология общения с тренингом
				Производственная практика: Научно-исследовательская (квалификационная) практика
				Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
Производственная практика: Производственная практика в профильных				

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Психология»		
	начальный	последующий	итоговый
	организациях		

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине:

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч			
		Очная		Очно-заочная	
		всего	в том числе	всего	в том числе
<b>1</b>	<b>Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)</b>			<b>94,2</b>	
1.1	занятия лекционного типа (лекции)			20	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:			72	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия				16 56
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)				
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)				
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:			2,2	
1.3.1	консультация групповая по подготовке к промежуточной аттестации				2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации				0,2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа (всего)</b>			<b>106</b>	
2.1	работа в электронной информационно-образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)			106	
2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации			<b>15.8</b>	
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b> часы			<b>216</b>	
	<b>дисциплины</b> зачетные единицы			<b>6</b>	
	форма промежуточной аттестации				экзамен

\*

Семинар – семинар-дискуссия

ГТ - практическое занятие - глоссарный тренинг

ТТ - практическое занятие - тест-тренинг

ПЗТ - практическое занятие - поэтовое тестирование

ЛС - практическое занятие - логическая схема

УД - семинар-обсуждение устного доклада

РФ – семинар-обсуждение реферата

Ассесмент реферата - семинар-ассесмент реферата

ВБ - вебинар

УЭ - семинар-обсуждение устного эссе

АЛТ - практическое занятие - алгоритмический тренинг

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1 Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Коммуникативное поведение и его особенности	<p><b>Общие сведения о коммуникативном поведении.</b>  Понятие и виды коммуникативного поведения. Ситуативная модель описания коммуникативного поведения. Аспектная модель коммуникативного поведения. Контактность.</p> <p><b>Влияние культуры общества на коммуникативное поведение.</b>  Понятие «коммуникативная самоподача», его особенности и характеристики. Нормы коммуникативного поведения (общекультурные, ситуативные, групповые, индивидуальные). Коммуникативное поведение и культура. Психологические аспекты и условия развития коммуникативных навыков в тренинге. Принципы коммуникативного взаимодействия.</p> <p><b>Общение как основа коммуникативного поведения.</b>  Сущность общения. Личность и общество. Структура общения. Цели, содержание и средства общения. Функции общения. Стили и виды общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).</p>
2	Стратегии успешной коммуникации	<p><b>Основы коммуникации.</b>  Коммуникация как процесс. Коммуникация как часть повседневной жизни. Социологические и психологические модели коммуникации. Общие характеристики коммуникации. Двухступенчатая модель коммуникации. Модели психотерапевтической коммуникации. Управление коммуникативными процессами. Коммуникативное пространство. Визуальная коммуникация. Вербальная коммуникация. Перфоменсная коммуникация. Взаимодействие мифологических, культурных, литературных сообщений в рамках коммуникативного пространства.</p> <p><b>Успешная коммуникация.</b>  Понятие «успешной коммуникации». Коммуникативные цели и методы их достижения. Виды и функции коммуникативных целей. Коммуникативные стратегии и методы их реализации в рамках межкультурных коммуникаций. Приемы и тактики эффективной коммуникации. Условия успешной коммуникации по И.А. Стернину. Правила подачи и получения обратной связи в процессе коммуникации. Понятие коммуникативной грамотности в психологии. Особенности эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Психологические особенности публичного выступления.</b>  Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.</p>
3	Технология деловой и профессиональной коммуникации	<p><b>Деловое общение.</b>  Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества. Этические нормы делового общения. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Виды устных форм делового взаимодействия.</p> <p><b>Речевое поведение и взаимопонимание.</b>  Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Трудности эффективного слушания.</p> <p><b>Этика и этикет делового человека.</b>  Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности этикета. Светский этикет. Эпистолярный этикет.</p>
4	Вербальная и невербальная коммуникации. Развитие психологической	<p><b>Вербальная коммуникация.</b>  Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
	наблюдательности	<p>выражение.</p> <p><b>Невербальная коммуникация.</b> Понятие «невербальной коммуникации». Роль невербальной коммуникации современного человека. Цели и задачи невербального общения. Основные виды невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и язык жестов. Приемы эффективного невербального общения.</p> <p><b>Психологическая наблюдательность.</b> Понятие «психологической наблюдательности» в психологической науке. Наблюдение и наблюдательность. Наблюдательность как качество личности. Личностные детерминанты психологической наблюдательности (Е.А. Петрова, А.А. Родионова). Система упражнений для развития наблюдательности. Наблюдательность как профессионально значимое качество. Ошибки наблюдательности. Оценка наблюдательности. Психологическая наблюдательность в работе психолога. Наблюдательность в различных видах профессиональной деятельности.</p>
5	Коммуникативные барьеры в общении	<p><b>Характеристика коммуникативных барьеров.</b> Понятие «коммуникативного барьера», его характеристики. Психологические и социальные коммуникативные барьеры. Логический, семантический, фонетический, стилистический коммуникативные барьеры.</p> <p><b>Виды барьеров общения.</b> Виды барьеров общения: мотивационный, этический, эстетический, социальный, эмоциональный, психологический, речевой (слабая техника речи, неумение слушать, неумение выражать свои мысли и т.д.).</p> <p><b>Преодоление коммуникативных барьеров и конфликтов в общении.</b> Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Схема выхода из ситуации «барьера». Основные правила предотвращения барьеров общения. Этика поведения и правила ведения беседы. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении. Понятие конфликта и его социальная роль. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p>
6	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности	<p><b>Общие сведения о социально-психологическом тренинге.</b> Социально-психологический тренинг как метод активного социального обучения и форма повышения профессиональной коммуникативной компетентности личности. Социально-психологическая компетентность: понятие, состав, пути формирования. Социально-психологический тренинг: понятие, специфические черты и парадигмы тренинга. Классификация и основные виды, формы тренинговых групп.</p> <p><b>Тренинг коммуникативных умений.</b> Организация тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав.</p> <p><b>Тренинг профессионального общения.</b> Развитие профессионального самосознания и общения в тренинговой группе. Организационные аспекты комплектования групп и проведения тренинговых занятий с представителями профессии. Специфика целей и задач, содержательные аспекты тренинговой программы развития профессионального самосознания и общения. Сценарии тренинговых занятий. Игровые процедуры на тренинговых занятиях. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации. Задачи и содержание работы ведущего. Требования к ведущему. Стили руководства ведущего. Подготовка ведущих тренинговых групп.</p>

## 5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

### 5.2.1 Темы лекций

#### Раздел 1 «Коммуникативное поведение и его особенности»

1. Общие сведения о коммуникативном поведении.
2. Влияние культуры общества на коммуникативное поведение.

## **Раздел 2 «Стратегии успешной коммуникации»**

1. Основы коммуникации.
2. Успешная коммуникация.

## **Раздел 3 «Технология деловой и профессиональной коммуникации»**

1. Деловое общение.
2. Речевое поведение и взаимопонимание.

## **Раздел 4 «Вербальная и невербальная коммуникации. Развитие психологической наблюдательности»**

1. Вербальная коммуникация.
2. Невербальная коммуникация.

## **Раздел 5 «Коммуникативные барьеры в общении»**

1. Характеристика коммуникативных барьеров.
2. Виды барьеров общения.

## **Раздел 6 «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности»**

1. Общие сведения о социально-психологическом тренинге.
2. Тренинг коммуникативных умений.

### **5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях**

#### **Раздел 1 «Коммуникативное поведение и его особенности»**

1. Сущность общения.
2. Личность и общество.
3. Структура общения.
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Функции общения.
6. Стили и виды общения.
7. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
8. Эффект первичности.
9. Эффект новизны.
10. Эффект ореола.
11. Стереотипы общения.

#### **Раздел 2 «Стратегии успешной коммуникации»**

1. Культура речи делового человека.
2. Публичное выступление как процесс.
3. Подготовка публичного выступления.
4. Техника публичного выступления.
5. Этапы выступления.
6. Язык и стиль публичного выступления.
7. Вопросы и их классификация.
8. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации.
9. Риторические приемы.
10. Требования к выступлению.

#### **Раздел 3 «Технология деловой и профессиональной коммуникации»**

1. Понятие об этике.
2. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
3. Деловой этикет.
4. Правила этикета.
5. Правила вербального этикета.
6. Правила общения по телефону.
7. Правила деловой переписки.
8. Национальные особенности этикета.
9. Светский этикет.
10. Эпистолярный этикет.

## **Раздел 4 «Вербальная и невербальная коммуникации. Развитие психологической наблюдательности»**

1. Понятие «психологической наблюдательности» в психологической науке.
2. Наблюдение и наблюдательность.
3. Наблюдательность как качество личности.
4. Личностные детерминанты психологической наблюдательности (Е.А. Петрова, А.А. Родионова).
5. Система упражнений для развития наблюдательности.
6. Наблюдательность как профессионально значимое качество.
7. Ошибки наблюдательности.
8. Оценка наблюдательности.
9. Психологическая наблюдательность в работе психолога.
10. Наблюдательность в различных видах профессиональной деятельности.

#### **Раздел 5 «Коммуникативные барьеры в общении»**

1. Методы предотвращения коммуникативных барьеров.
2. Схема выхода из ситуации «барьера».
3. Основные правила предотвращения барьеров общения.
4. Этика поведения и правила ведения беседы.
5. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении.
6. Понятие конфликта и его социальная роль.
7. Источник и субъекты конфликта.
8. Классификация конфликтов.
9. Причины и последствия конфликтов.
10. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### **Раздел 6 «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности»**

1. Развитие профессионального самосознания в тренинговой группе.
2. Развитие профессионального общения в тренинговой группе.
3. Организационные аспекты комплектования групп и проведения тренинговых занятий с представителями профессии.
4. Специфика целей и задач тренинговой программы развития профессионального самосознания и общения.
5. Содержательные аспекты тренинговой программы развития профессионального самосознания и общения.
6. Сценарии тренинговых занятий.
7. Игровые процедуры на тренинговых занятиях.
8. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.
9. Задачи и содержание работы ведущего.
10. Требования к ведущему.
11. Стили руководства ведущего.
12. Подготовка ведущих тренинговых групп.

#### **5.3 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очно-заочной форме**

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа (всего ак.ч.)
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	
1	2	3	4
Лекционного типа (лекции)	20	-	20
Семинарского типа (семинар дискуссия)	16	-	16
Семинарского типа (практические занятия)	-	56	56
Семинарского	-	-	-



типа (курсовое проектирование (работа))			
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-
Промежуточная аттестация (экзамен)	2,2	-	2,2
Итого	38,2	56	94,2

Соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очно-заочной форме – 41 %

## 6. Методические указания по освоению дисциплины

### 6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес студентов к учебной деятельности и к изучению конкретной учебной дисциплины, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над дисциплиной.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов дисциплины, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

### 6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
3. Методические указания по проведению занятия «Семинар-обсуждение устного эссе», «Семинар-обсуждение устного доклада».
4. Методические указания по проведению занятия «Семинар – семинар-ассесмент реферата».
5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – ассесмент дневника по физкультуре и спорту».
6. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».
7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
8. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
9. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - позетовое тестирование».
10. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
11. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».

Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

### 6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов

обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом следующих нормативных документов и локальных актов образовательной организации:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2012. № 53 (ч. 1). Ст. 7598;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1995. № 48. Ст. 4563;

- Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» // СЗ РФ. 2012. № 19. Ст. 2280;

- Приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2016. № 4;

- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» // Зарегистрировано в Минюсте России 14.07.2017 № 47415;

- Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн;

- Положения об организации и осуществлении образовательной деятельности по реализации образовательных программ высшего образования с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (локальный нормативный акт утв. приказом АНО ВО ОУЭП от 20.01.2021 № 10;

- Положения об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5);

- Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5).

- Порядка разработки оценочных материалов и формирования фонда оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации и критерии оценивания при текущем контроле успеваемости (локальный нормативный акт утв. приказом АНО ВО ОУЭП от 20.01.2021 № 10);

- Правил приема на обучение в автономную некоммерческую организацию высшего образования «Открытый университет экономики, управления и права» (АНО ВО ОУЭП) по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и магистратуры на 2021-2022 учебный год (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5);

- Положения об экзаменационной комиссии (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5).

- Правил подачи и рассмотрения апелляций по результатам вступительных испытаний (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5);

- Положения о разработке и реализации адаптированных учебных программ АНО ВО ОУЭП (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Студенческим советом протокол от 20.01.2021 № 13 и Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5);

- Положения об организации обучения обучающихся по индивидуальному учебному плану (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5);

- Положения об оказании платных образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями (локальный нормативный акт утв. приказом от 20.01.2021 № 10. Рассмотрено и одобрено Ученым советом АНО ВО ОУЭП, протокол от 20.01.2021 № 5).

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и/или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренинговые задания по текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

#### **6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста, формирование у него способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи профессиональной деятельности, используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и его ответственность за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда самостоятельная работа подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

#### **6.4.1 Формы самостоятельной работы обучающихся по разделам дисциплины**

##### **Раздел 1 «Коммуникативное поведение и его особенности»**

###### **Темы рефератов**

1. Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации.
2. Понятие межличностной коммуникации.
3. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная.
4. Законы и категории теории коммуникации.
5. Законы и условия коммуникации.
6. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время.
7. Законы и категории теории коммуникации.
8. Законы и условия коммуникации.
9. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время.
10. Коммуникация как процесс.
11. Особенности коммуникативного процесса.
12. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации.
13. Структурные модели коммуникации.
14. Модель коммуникации Аристотеля.
15. Модель коммуникации Лассуэлла.
16. Модель Шеннона-Уивера.
17. Модель М. де Флера.
18. Циркулярная модель коммуникации Шрамма и Осгуда.
19. Двухканальная модель речевой коммуникации.
20. Модель двухступенчатой коммуникации П. Лазерсфельда, Б. Берельсона и Г. Годэ.
21. Модель «ИСКП» (SMCR).
22. Элементы коммуникативного процесса.

##### **Раздел 2 «Стратегии успешной коммуникации»**

###### **Темы устного эссе**

1. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации.
2. Характеристики ситуации общения.
3. Типы ситуаций общения.
4. Социальные стереотипы.
5. Коммуникативный стиль.
6. Схемы поведения в межличностном взаимодействии по К. Хорни.
7. Понятие коммуникативной компетентности.
8. Коммуникативные способности.
9. Коммуникативное знание.
10. Восприятие и передача коммуникативных сигналов.
11. Коммуникативные драмы.
12. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.
13. Активное слушание.

14. Саморегуляция эмоционального напряжения.

### **Раздел 3 «Технология деловой и профессиональной коммуникации»**

#### **Темы устного эссе**

1. Классификация техник активного слушания.
2. Техники постановки вопросов.
3. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
4. Техники вербализации (ступень А, Б, В).
5. Техники малого разговора.
6. Малый разговор в технике цитирования.
7. Малый разговор в технике позитивных констатаций.
8. Малый разговор в технике информирования.
9. Малый разговор в технике интересного рассказа.
10. Ошибки вербализации и способы их преодоления.
11. Техники саморегуляции эмоционального напряжения.
12. Техники, снижающие и повышающие напряжение.
13. Формулы вербализации чувств.
14. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

### **Раздел 4 «Вербальная и невербальная коммуникации. Развитие психологической наблюдательности»**

#### **Темы устного эссе**

1. Взгляд и визуальный контакт в общении.
2. Взгляд и зрительное поведение.
3. Язык взглядов в межличностной коммуникации.
4. Паттерны взгляда и зрительный контакт.
5. Взгляд как невербальное выражение личности.
6. Жесты в коммуникативном процессе.
7. Понятие жестов.
8. Функции жестов.
9. Классификация жестов.
10. Взаимосвязь жестов с речью.
11. Проксемика.
12. Пространственное поведение и физический контакт.
13. Пространство и дистанция.
14. Позы человека.
15. Ориентация тела.
16. Внешний вид и самопрезентация.

### **Раздел 5 «Коммуникативные барьеры в общении»**

#### **Темы устного эссе**

1. Классификация коммуникативных барьеров.
2. Понятие коммуникативного барьера.
3. Классификация по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации.
4. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.
5. Классификация М.А. Василюка: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры.
6. Психофизиологические, психологические и социокультурные барьеры.
7. Эмоциональные барьеры в общении.
8. Психофизиологические барьеры.
9. Психологические барьеры.
10. Социокультурные барьеры.
11. Барьеры в бизнес-коммуникации.

### **7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания**

Критерии и описание шкал оценивания приведены в Порядке разработки оценочных материалов и формирования фонда оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой (государственной

итоговой) аттестации и критерии оценивания при текущем контроле успеваемости (локальный нормативный акт утв. приказом АНО ВО ОУЭП 20.01.2021 № 10)

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
1	<i>Глоссарный тренинг (ГТ)</i>	Учебное занятие с применением технических средств с целью усвоения понятий и терминов (глоссария).	Комплект заданий для работы по усвоению научного аппарата дисциплины	- от 0 до 49,9% выполненного задания - не зачтено; - 50% до 100% выполненного задания - зачтено.
2	<i>Экзамен</i>	1-я часть экзамена: выполнение обучающимися практико-ориентированных заданий (аттестационное испытание промежуточной аттестации, проводимое устно с использованием телекоммуникационных технологий)	Практико-ориентированные задания	<p><i>Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части экзамена:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания ответа заданию, полнота раскрытия темы/задания (оценка соответствия содержания ответа теме/заданию);</li> <li>– умение проводить аналитический анализ прочитанной учебной и научной литературы, сопоставлять теорию и практику;</li> <li>– логичность, последовательность изложения ответа;</li> <li>– наличие собственного отношения обучающегося к теме/заданию;</li> <li>– аргументированность, доказательность излагаемого материала.</li> </ul> <p><i>Описание шкалы оценивания практико-ориентированной части экзамена</i></p> <p>Оценка «отлично» выставляется за ответ, в котором содержание соответствует теме или заданию, обучающийся глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его, демонстрирует собственные суждения и размышления на заданную тему, делает соответствующие выводы; умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видеоизменении заданий,</p>

				<p>приводит материалы различных научных источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задания, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если ответ соответствует и раскрывает тему или задание, показывает знание учебного материала, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей при выполнении задания, правильно применяет теоретические положения при выполнении задания, владеет необходимыми навыками и приемами его выполнения, однако испытывает небольшие затруднения при формулировке собственного мнения, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если ответ в полной мере раскрывает тему/задание, обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении учебного материала по заданию, его собственные суждения и размышления на заданную тему носят поверхностный характер.</p> <p>Оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если не раскрыта тема, содержание ответа не соответствует теме, обучающийся не обладает знаниями по значительной части учебного материала и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание, не высказывает своего мнения по теме, допускает существенные ошибки, ответ выстроен непоследовательно, неаргументированно.</p>
--	--	--	--	---

			Итоговая оценка за экзамен выставляется преподавателем в совокупности на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части экзамена
	2-я часть экзамена: выполнение электронного тестирования (аттестационное испытание промежуточной аттестации с использованием информационных тестовых систем)	Система стандартизированных заданий (тестов)	<i>Описание шкалы оценивания электронного тестирования:</i> – от 0 до 49,9 % выполненных заданий – неудовлетворительно; – от 50 до 69,9% – удовлетворительно; – от 70 до 89,9% – хорошо; – от 90 до 100% – отлично

**7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Раздел 1**

**Задание**

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Коммуникативный процесс	непрерывное взаимодействие участников коммуникации. В целях анализа и описания выделяют дискретные единицы коммуникации (коммуникативные акты).
Барьеры коммуникации	препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации.
Взаимная коммуникация	в теории коммуникации - постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации.
Каналы коммуникаций	пути и средства распространения информации от адресанта к адресату.
Коммуникативное действие	символически опосредованное действие, регулируемое нормами, направленное на достижение взаимодействия.
Коммуникативные интенции	субъективные мотивы: побуждающие индивида вступить в процесс коммуникации и обусловленные интересом либо к партнеру по коммуникации, либо к теме коммуникации.
Коммуникационный контроль	систематическая проверка и управление процессом коммуникации между индивидами, социальными группами и системами.
Креатив	творческая составляющая коммуникативного процесса.
Метакоммуникация	связи, существующие между партнерами по коммуникации помимо содержания коммуникационного процесса.
Многоступенчатая коммуникация	коммуникативный процесс, включающий ряд посредников (медиаторов) между адресантом и адресатом.
Модель коммуникации	абстрактное, речевое или графическое изображение процессов коммуникации, выражающее взаимосвязь между адресантом (коммуникатором), адресом, каналами коммуникаций, средствами коммуникации и адресатом (коммуникантом).
Односторонняя коммуникация	коммуникативный процесс, в ходе которого поведение одного из его участников ограничено только передачей информации, а другого - только ее приемом.
Социальная кибернетика	совокупность теорий и методов исследования обратной связи между индивидами, группами индивидов и обществом в процессе коммуникации.
Цепь коммуникации	совокупность звеньев коммуникационного процесса, по которым определяется информация.
Каналы коммуникаций	пути и средства распространения информации от адресанта к адресату.
Стиль коммуникации	способ коммуникации, обусловленный индивидуальностью адресанта, выражающийся в предпочтении определенных кодов, каналов и средств коммуникации, а также степени соблюдения правил того или иного языка.
Коммуникант	участник коммуникации, задействованный в коммуникативном акте: отправитель или получатель, порождающий и интерпретирующий сообщения. Коммуникантами могут быть человеческие индивиды и общественные институты: правительства, партии, фирмы и т. п.



Лидер мнений	человек, выступающий в качестве посредника между средствами коммуникации и собственной группой, осуществляющий выбор и интерпретацию передаваемой информации.
Программа партнерской тактики	ориентация вербального поведения на определенного партнера по коммуникации, требующая предварительного знания его ориентаций и установок.
Ожидание легитимности	ожидание коммуникатора, состоящее в том, что его партнер по коммуникации способен обосновать те нормы, которым он следует.

## Раздел 2

### Задание

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Агрессивное поведение	нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.
Адаптация к аудитории	активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.
Когнитивные препятствия	препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.
Импровизированная речь	тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.
Коммуникативные способности	индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.
Манипуляция	один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.
Персонификация	приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.
Межличностный конфликт	результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.
Персонализация чувств и мнений	использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.
Ассоциация	способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.
Вербальное общение	использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.
Взаимопонимание	понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.
Дискриминация	несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.
Жаргон	техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.
Тезис	высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.
Темперамент	индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.
Текстовая схема	обобщение, краткое содержание или основные идеи.
Теория межличностных потребностей	теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.
Этика общения	совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.
Ясность основных положений	формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.

## Раздел 3

### Задание

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Авторитет	власть, влияние, общее признание.

Беседа деловая	распространенный вид непосредственного делового общения в диалогической устной форме.
Административные навыки	способность стимулировать и руководить (направлять) людьми или группами для достижения цели или выполнения задания.
Беседа разговорная	непосредственный неофициальный устный разговор, основная цель которого – само общение, неторопливое, продолжительное, интеллектуально и эмоционально обогащающее.
Альтруист	человек, готовый жертвовать ради других своими личными интересами.
Деловая коммуникация	процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида деятельности.
Деловой имидж	образ личности, как совокупность ассоциаций и впечатлений, который складывается в сознании и формирует определенное отношение к ней.
Деловой этикет	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов, своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения, принятых в данном обществе.
Этикет	правила хорошего тона, принятый порядок поведения, обеспечивающий установление контакта, а также поддержание уважительного и доброжелательного общения собеседников, установленный порядок поведения где-либо.
Харизма	наделение личности свойствами, вызывающими преклонение перед ней и безоговорочную веру в ее возможности.
Управление конфликтами	«техника безопасности», включающая в себя набор средств и методов предотвращения и разрешения конфликтов, применение которых если и не позволит вам полностью избегать, то хотя бы уменьшить количество и напряженность, минимизировать негативные последствия конфликтов, вовремя и умело их разрешать.
Поведенческая гибкость	способность изменять личное поведение в соответствии с целями или реагировать на изменение ситуации.
Переговоры	жанр деловой риторики: обсуждение проблемы с целью прийти к полному или относительному согласию сторон в области ее понимания и перейти к практическим деловым действиям в этой связи.
Невербальные средства общения	все несловесные (дополнительные к словесным или заменяющие словесные) средства передачи информации: взгляд, мимика, жесты, движение, молчание, физический контакт (например, рукопожатие, похлопывание по плечу)
Навыки планирования и организации	способность выбрать курс действий и сконцентрировать ресурсы для достижения цели.
Коммуникабельность	способность к установлению контакта с партнером по общению, навыки ведения беседы и умение поддерживать длительные отношений.
Навыки принятия решений	способность использовать информацию и логику для поиска альтернативных решений.
Культура речи	качество речи, обеспечивающее эффективное достижение цели общения при соблюдении языковых, коммуникативных и этических норм.
Навыки снятия стресса	способность сохранять высокую работоспособность при наличии стресса.
Личное влияние	способность производить хорошее впечатление.

#### Раздел 4

##### Задание

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Кинесика	самая большая система, включающая в себя различные движения — позы, походку, жесты и мимику.
Гаптика	прикосновения коммуникатора к себе и реципиенту.
Паралингвистика	параметры голоса человека.
Экстралингвистика	неречевые вкрапления в речь: стоны, смех, плач, вздохи, паузы, «слова паразиты» («mmm», «ох», «вот»).
Окулесика	визуальное поведение людей во время общения.
Пространство группы	пространство, в которое «допускаются» только члены своей группы.
Персональное (личное) пространство	пространство вокруг человека, ограниченное мысленной чертой, за которую другим людям не следует заходить.
Барьеры коммуникативные	- препятствия эффективной коммуникации, взаимопониманию между людьми, являющееся в первую очередь следствием того, что одно и то же понятие, событие и т. д. может иметь разный смысл, а также психологически обусловленные феномены и закономерности социального восприятия.
Выразительные движения	внешнее выражение психических и эмоциональных состояний, проявляющихся в

	жестикуляции, мимике и пантомимике, а также вокальной экспрессии, которые играют решающую роль в интерпретации и понимании поведения человека, его намерений и т.п.; один из синонимов невербальной коммуникации.
Двухступенчатая коммуникация	закономерность распространения и воздействия массовой информации через своеобразных посредников, так называемых лидеров мнений, чьи оценки и высказывания весомы для людей.
Жест психологический	внутреннее, мысленное намерение человека совершить некое действие, проявляющееся в его невербальных проявлениях и вербальных высказываниях.
Имидж	стереотипизированный, эмоционально окрашенный, обычно специально создаваемый образ какого-либо человека или социального объекта, существующий в массовом сознании.
Невербальная коммуникация	совокупность неречевых коммуникативных средств - система жестов, знаков, символов, кодов, использующихся для передачи сообщения с большой степенью точности и играющих важнейшую роль в смысловом понимании людьми друг друга; в дискурсивной психологии - процесс производства и обработки паралингвистического дискурса.
Интеракция	социальное взаимодействие, контакт; в основе возникновения лежат механизмы согласования, подстройки и переноса программ поведения партнеров.
Межличностная коммуникация	процесс обмена сообщениями и их интерпретации двумя или несколькими индивидами, вступивших в определенные отношения друг с другом.
Неконгруэнтность паралингвистическая	рассогласование (несоответствие) между различными невербальными коммуникативными проявлениями, демонстрируемыми одновременно или последовательно.
Социально-психологическая рефлексия	механизм межличностного восприятия; осознание действующим индивидом как он воспринимается партнером по общению и понимание другого путем размышления за него.
Вербальная коммуникация	процесс общения с помощью языка, т. е. речь.
Интерпретация	процедура установления содержания понятий, значений и изображений посредством их приложения к той или иной предметно-сущностной области и вербально артикулированной объективации.
Язык тела	система неречевых знаков и экспрессивных проявлений, служащая средством человеческого общения; один из синонимов невербальной коммуникации.

## Раздел 5

### Задание

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Барьеры коммуникации	индивидуальные, социальные или ситуационные, объективные или субъективные факторы, вызывающие искажение информации в процессе ее передачи.
Внимание	состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте; этап процесса восприятия.
Восприятие	процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств, завершающийся формированием образа.
Внушение	целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.
Фонетический барьер	барьер, который возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации.
Жесты-адапторы	специфические привычки человека, связанные с движениями рук.
Семантический барьер	барьер, который возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры.
Жесты-регуляторы	жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо.
Жаргон	техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.
Жесты-эмблемы	своеобразные заменители слов или фраз в обращении.
Сленг	неофициальный нестандартный словарь.
Информационная перегрузка	ситуация снижения эффективности общения в результате того, что человек получает такое большое количество сообщений, что перестает справляться с декодированием.
Экспрессивный стиль	стиль, который характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками.
Логический стиль	стиль, который проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии.

Стилистический барьер	барьер, который определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей.
Коммуникативные способности	интегрирующий показатель способности индивида к различению популярных и непопулярных коллег, к самоконтролю в межличностных отношениях, способности быть убедительным и ставить перед собой определенные цели.
Конкуренция	конфликтный тип отношений участников взаимодействия, преследующих различные цели.
«Культурный шок»	психологическое состояние, формирующееся у человека при соприкосновении с другой культурой, сопровождающееся тревогой, напряженностью, чувством потери и отверженности.
Авторитетность	характеристика источника информации, которая определяется такими его параметрами, как надежность, компетентность, привлекательность, искренность, объективность.
Шумовые помехи	факторы, которые снижают качество сигнала (передачи).

## Раздел 6

### Задание

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Активность личности	способность человека производить общественно значимые преобразования в мире на основе присвоения богатств материальной и духовной культуры.
Внушение	метод психологического воздействия, представляющий собой целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу.
Гаптика	сенсорная система, включающая каждую рецепцию и осязание, совокупность тактильных проявлений человека, участвующих в коммуникации (прикосновение, рукопожатие, похлопывание и т.п.).
Групповая динамика	совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы, к которой относится и учебная, тренинговая группа.
Групповое (корпоративное) чувство	осознание членами группы того, что они составляют особую социальную единицу, в чем-то отличающуюся от других групп.
Заражение	метод психологического воздействия, при котором происходит бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям. Она проявляется не через более или менее осознанное принятие какой-то информации или образцов поведения, а через передачу определенного эмоционального состояния.
Игра	форма деятельности в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта, фиксированного в социально закрепленных способах осуществления предметных действий, в предметах науки и культуры.
Игра ролевая	— род игровых методов активного социально-психологического обучения, основанный на моделировании и проигрывании социальных ролей в процессе решения учебно-профессиональных задач. Ролевая игра — это интерактивный метод, который позволяет обучаться на собственном опыте путем специально организованного и регулируемого «проживания» жизненной или профессиональной ситуации.
Инсайт (в креативном процессе)	кратковременный, но очень отчетливый этап креативного процесса, момент поступления в сферу сознания решения проблемы, характеризующийся бурными позитивными эмоциями, оживлением, даже эйфорией.
Коммуникативная компетентность	основанная на знаниях и чувственном опыте ориентированность в ситуациях общения; предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения.
Метод групповой дискуссии в социально-психологическом тренинге	непрерывный, нерегламентированный обмен мнениями, суждениями между членами группы, в ходе которого создается возможность рефлексии участниками тренинга своих неосознанных проблем, внутренних противоречий, являющихся причинами трудностей в общении.
Методы психологического воздействия	способы психологического влияния на человека посредством знаков, механизмов идентификации и рефлексии в ходе деятельности, в том числе учебной.
Невербальный знак	любой знак, кроме устного и письменного языка, используемый в невербальной коммуникации; применяется к широкому кругу явлений: от выражения лица и жеста до моды и статусной символики, от танца и драмы, до музыки и пантомимы.
Подражание	метод психологического воздействия, при котором осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека или массовых психических

	состояний, но воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения; в результате подражания формируются групповые нормы и ценности.
Социально-перцептивные способности	способность, формирующаяся в общении и обеспечивающая возможность адекватного отражения психических состояний человека, его свойств и качеств, способность предвидеть свое воздействие на этого человека.
Социально-психологический (групповой психологический) тренинг	вид методов активного социально-психологического обучения, основанных на целенаправленном, комплексном и относительно продолжительном по времени использовании совокупности методов групповой работы (ролевых игр, групповых дискуссий, психотехнических упражнений и др.) в интересах развития, психокоррекции и психотерапии личности человека.
Социально-психологический тренинг личностного роста (развития)	разновидность социально-психологического тренинга, направленного на развитие психических процессов (познавательных, волевых и эмоциональных), свойств и качеств человека.
Социально-ролевой тренинг	частная форма (составная часть) социально-психологического тренинга общения, направленная на решение внутренних конфликтов индивида путем отработки навыков тех или иных социальных функций в учебной группе.
Социально-психологический тренинг партнерского общения	разновидность социально-психологического тренинга, направленного на развитие у обучаемых навыков эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности.
Социально-психологический тренинг профессиональных и жизненных умений	разновидность социально-психологического тренинга, направленного на развитие таких профессиональных и жизненных умений человека, как умения решения проблем и принятия решения, общения, самоуправления, самопонимания и самоподдержки, эмоционального самоконтроля, поддержания здоровья, развития настойчивости, уверенности в себе, критичности мышления, «Я-концепции».

## ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЭКЗАМЕНА

### Вариант 1.

Обладея способностью к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии, опишите невербальные сигналы эмоционального состояния человека.

### Вариант 2.

Демонстрируя способность к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии, раскройте особенности речи и поведения людей различных конституционных типов.

### Вариант 3.

Демонстрируя способность к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии, перечислите факторы, определяющие эмоции человека.

### Вариант 4.

Обладея способностью к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии, обоснуйте сенсорные предпочтения в процессе общения.

### Вариант 5.

Применяя способность к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии, раскройте особенности восприятия в процессе межличностного общения.

### Вариант 6.

Обладея способностью к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг, опишите приемы эмоциональной саморегуляции в процессе профессиональной коммуникации.

Вариант 7.

Демонстрируя способность к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг, раскройте роль рефлексии в тренинге коммуникативных навыков.

Вариант 8.

Обладая способностью к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг, опишите проблемы понимания в процессе общения.

Вариант 9.

Применяя способность к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг, раскройте навыки вербального общения.

Вариант 10.

Обладая способностью к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг, раскройте навыки невербального общения.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ**

1. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Духовные идеалы партнера-адресата;
- б) Когнитивные структуры партнера-адресата;
- в) Потребности и склонности партнера-адресата;
- г) Ценностные установки партнера-адресата.

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Жестов;
- б) Информационных технологий;
- в) Определенного темпа речи;
- г) Похлопываний по плечу;
- д) Устной речи.

4. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;
- б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
- г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.

5. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Аудиальными образами;
- б) Зрительными образами;
- в) Тактильными образами.

6. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия;
- б) Личностно-психологических сил манипулятора;
- в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями;
- г) Статусно-ресурсных сил манипулятора.

7. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор;
- б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;
- в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;
- г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия.

8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором;
- б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;
- в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;
- г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора.

9. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) «Ложного вовлечения»;
- б) Запутывания;
- в) Расположения;
- г) Скрытого принуждения;
- д) Убеждения.

10. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;
- б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;
- в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора;
- г) Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств.

11. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные;
- б) Зеркальные;
- в) Информационные;
- г) Риторические.

12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
- б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
- в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
- г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов;
- д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы.

13. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера;
- б) Интересный, увлекательный рассказ;
- в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера;
- г) Убеждающие деловые сообщения;
- д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби.

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Мимика;
- б) Поза;
- в) Покашливание;
- г) Рукопожатие;
- д) Устная речь.

15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации;
- б) Дозирование информации;
- в) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации;
- г) Утаивание информации.

16. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы;
- в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции.

17. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- а) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям;
- б) Психотехнические приемы манипулирования;
- в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера;
- г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия.

18. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- а) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие;
- б) Объекты, включенные в деловую ситуацию;
- в) Структурные уровни психики манипулятора.

19. Невербальными средствами общения являются

- а) Взгляд;
- б) Походка;
- в) Рукопожатие;
- г) Телефон;
- д) Электронная почта.

20. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Познавательного сообщения;
- б) Призыва;
- в) Приказа;
- г) Просьбы.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Рекомендуемая литература**

#### **Основная литература**

1. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html>

2. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения : практикум / Ю. З. Богданова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71593.html>

#### **Дополнительная литература**

1. Перепелицына, Ю. Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум / Ю. Р. Перепелицына. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/69441.html>

### **8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- <http://www.voppsy.ru/> - сайт журнала «Вопросы психологии»;
- <http://www.ipras.ru/08.shtml> - сайт Института психологии РАН, журнал «Психологический журнал»;
- <http://www.psy.msu.ru/links/index.html> - сайт психологического факультета МГУ «Психология в Интернете»;
- <http://www.psychology.ru/> - сайт «Psychology.ru» (библиотека, тесты, ссылки);
- <http://psystudy.ru/> - сайт журнала «Психологические исследования»: электронное периодическое издание;
- [http://psyjournals.ru/journal\\_catalog/](http://psyjournals.ru/journal_catalog/) - портал психологических изданий.
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека. Электронная библиотека для студентов, сотрудников библиотек, специалистов-гуманитариев;
- <http://elibrary.ru/> e-Library.ru: Научная электронная библиотека;
- <http://cyberleninka.ru/> Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»;
- <http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам РАН.

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении 8 «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы бакалавриата направления подготовки 37.03.01 "Психология".

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.



Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

*Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):*

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот

Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

*Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):*

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org.Base

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.org.Impress

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org Writer

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО Open Office.org Draw

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.),

предназначенное для работы с текстами;

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) –

электронная библиотека по всем отраслям знаний

<http://www.iprbookshop.ru>

*Современные профессиональные базы данных:*

Флогистон: Психология из первых рук <http://flogiston.ru/>

Психология от А до Я <http://psyznaiyka.net/>

*Информационно-справочные системы:*

Справочно-правовая система «Гарант»;

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».