

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

«Луганский государственный университет

имени Владимира Даля»

(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

Северодонецкий технологический институт

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:
Врио. директора СТИ (филиал)
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
Ю.В. Бородач
(подпись)
« 26 » 09 2024 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»**

По направлению подготовки 43.04.02 Туризм

Профиль: «Технологические системы обеспечения услуг туристической
индустрии»

Северодонецк – 2024

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Межличностное взаимодействие» по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, программа «Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии» – ____ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Межличностное взаимодействие» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 556, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Экономики и управления «_02_» ____09__ 2024 г., протокол № _1_.

Врио заведующего кафедрой  Ю. В. Бородач
Переутверждена: «__» ____20__ г., протокол № ____.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «_16_» ____09__ 2024 г., протокол № ____1____.

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Ю.В. Бородач

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов индустрии гостеприимства комплекса знаний по актуальным вопросам межкультурной коммуникации и при помощи критического анализа ситуаций межкультурного общения сформировать навыки корректного межкультурного общения.

Задачами данного курса является получение студентами:

знаний специфики межличностного общения, умения толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач

умений целостного представления межличностного общения для анализа и применения в профессиональных проблемных ситуациях

навыков толерантного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина ««Межличностное взаимодействие»» входит в часть, дисциплин по выбору 1 (ДВ.1). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания принципы развития и закономерности функционирования организации; принципы формализации финансовых целей предприятий и основные критерии их представления; умения разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; распознавать предпосылки возникновения конструктивных и деструктивных изменений в организации; формировать технико-экономические обоснования и бизнес-планы; навыки реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, администрирование, мотивация и контроль), анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; распознавать предпосылки возникновения конструктивных и деструктивных изменений в организации; формировать технико-экономические обоснования и бизнес-планы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства», «Профессиональные коммуникации на иностранном языке», «Инновационные технологии в гостиничной деятельности».

Курс ««Межличностное взаимодействие»» является необходимой для освоения универсальных компетенций по направлению подготовки 43.04.02 «Технологические системы обеспечения услуг туристической индустрии», а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК - 5	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; владеть: навыками и уважительного отношения взаимодействия с различными социокультурными группами.
	УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	знать: закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности. культурные особенности и традиции различных социальных групп. уметь: уважительно, недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. владеть: навыками толерантного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения

		профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	36	4
в том числе:		
Лекции	12	2
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	24	2
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	104
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика, содержание и структура общения Типы межличностных коммуникаций. Коммуникативная сторона общения.

Тема 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Основы устного общения. Виды и формы вербальной коммуникации . Культура речи.

Тема 3. Невербальная коммуникация. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.

Тема 4. Формы деловой коммуникации. Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Публичное выступление.

Тема 5. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации.

Тема 6. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях

Тема 7. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажений информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора

Тема 8. Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Внутрикорпоративный Public Relations .

Тема 9. Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	2	2
2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.		
3.	Невербальная коммуникация		
4.	Формы деловой коммуникации.	2	
5.	Основы коммуникативной компетентности специалиста.	2	
6.	Коммуникации в конфликтных ситуациях.	2	
7.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	2	
8.	Коммуникации в организациях.		
9.	Рекламная коммуникация.	2	
Итого:		12	2

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	2	2
2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.	2	
3.	Невербальная коммуникация	2	
4.	Формы деловой коммуникации.	4	
5.	Основы коммуникативной компетентности специалиста.	4	
6.	Коммуникации в конфликтных ситуациях.	4	
7.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	2	

8.	Коммуникации в организациях.	2	
9.	Рекламная коммуникация.	2	
Итого:		24	2

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	10
2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	10
3.	Невербальная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
4.	Формы деловой коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
5.	Основы коммуникативной компетентности специалиста.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
6.	Коммуникации в конфликтных ситуациях.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
7.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
8.	Коммуникации в организациях.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
9.	Рекламная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации	8	12
Итого:			72	104

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Межличностное взаимодействие» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими лекционные и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

письменные домашние задания;

практические задания;

устный опрос.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы и методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме письменного зачета – зачета с оценкой (включает в себя ответ на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по национальной шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст] / Г. М. Андреева. М. :Аспект Пресс, 2003. 364 с. (Учебник для вузов).
2. Кабушкин, Н. И. Основы менеджмента : учеб. пособие [Текст] /Н. И. Кабушкин. 3-е изд. Минск : Новое знание, 2000. 336 с.
3. Морозов, А. В. Деловая психология : курс лекций ; учебник для высш.и ср. спец. учеб. заведений [Текст] / А. В. Морозов. М.: Союз, 2000. 576 с.
4. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие [Текст] / А. П. Панфилова. СПб. : Знание, 2001. 496 с.
5. Практическая психология для менеджеров : учебник для вузов[Текст] / под ред. М. К.Тутушкиной. М. : Филин, 1999. 368 с.
6. Психология менеджмента : учебник для вузов [Текст] / П. К. Власов [и др.] ; отв. ред. Г. С. Никифоров Г.С. СПб. : Изд-во С. Петерб. ун-та, 2000. 571 с.

7. Пушкарев, Н. Ф. Психология управления персоналом фирмы курс лекций для вузов : учеб. пособие [Текст] / Н. Ф. Пушкарев, А. В. Матвеев, Н. Н. Пушкарев. М. : Хронограф, 1998. 196 с.

8. Роджерс, Э. Коммуникации в организациях : пер. с англ. [Текст] / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. 2-е изд., испр. и доп. М. : Политиздат, 1980. 494 с.

9. Станкин, М. И. Психология управления : практ. пособие [Текст] / М. И. Станкин. М. : Интел-Синтез, 1999. 304 с. (Б-ка журнала «Управление персоналом»).

б) дополнительная литература

1. Зигерт, В. Руководить без конфликтов : пер с нем. [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг. М. : Экономика, 1990. 336 с.

2. Общая психология : курс лекций для первой ступени педагог. образования [Текст] / сост. Е. И. Рогов. М. : Владос, 1998. 448 с.

3. Ольшанский, Д. В. Политическая психология [Текст] / Д. В. Ольшанский. СПб. : Питер, 2002. 576 с.

4. Петровский, В. А. Психология неадаптивной активности [Текст] / В. А. Петровский. М. : Горбунок, 1992. 224 с.

5. Розанова, В. А. Психология управления : учеб. пособие [Текст] / В. А. Розанова. М. Интел-Синтез, 1999. 352 с.

6. Соловьева, О. В. Обратная связь в межличностном общении [Текст] / О. В. Соловьева. М. : Изд-во Моск. ун-та, 1992. 112 с.

7. Шевандрин, Н. И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности [Текст] / Н. И. Шевандрин. М. : Владос, 1999. 512 с.

в) методические рекомендации:

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Межличностные взаимодействия» для магистрантов 5 курса направления подготовки 43.04.02 «Туризм» (магистерская программа «Технологические системы обеспечения услуг туристической индустрии» / Л.А. Степанюга, ст. преподаватель.

г) интернет-ресурсы:

2. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

3. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

4. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Межличностное взаимодействие» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Межличностное взаимодействие»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК - 5 Способен следовать этическим нормам в профессиональной деятельности гостеприимства и общественного питания	Пороговый	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; этапы исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения; закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности. культурные особенности и традиции различных социальных групп.
Основной		Базовый	уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; уважительно, недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками и уважительного отношения взаимодействия с различными социокультурными группами; навыками толерантного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
2.	УК-5	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	Тема 1. <i>Психологические особенности межличностных коммуникаций.</i> Тема 2. <i>Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.</i> Тема 3. <i>Невербальная коммуникация..</i> Тема 5. <i>Основы коммуникативной компетентности специалиста.</i>	2
			УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Тема 4. <i>Формы деловой коммуникации..</i> Тема 6. <i>Коммуникации в конфликтных ситуациях.</i> Тема 7. <i>Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации.</i> Тема 8. <i>Коммуникации в организациях. /.</i> Тема 9. <i>Рекламная коммуникация.</i>	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
2.		УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп; этапы исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных	Тема 1. <i>Психологические особенности межличностных коммуникаций.</i> Тема 2. <i>Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.</i> Тема 3. <i>Невербальная коммуникация..</i> Тема 5. <i>Основы коммуникативной компетентности специалиста.</i> Тема 6. <i>Коммуникации в конфликтных ситуациях.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

	УК-5 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	знать: закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности. культурные особенности и традиции различных социальных групп. уметь: уважительно, недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных	Тема 2. <i>Вербальная коммуникация: психологические характеристики</i> Тема 4. <i>Формы деловой коммуникации..</i> Тема 6. <i>Коммуникации в конфликтных ситуациях.</i> Тема 7. <i>Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации.</i> Тема 8. <i>Коммуникации в организациях.</i> Тема 9. <i>Рекламная коммуникация.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
--	--	--	---	--	---

1. Типовые задания (пороговый уровень)

Вопросы для обсуждения (индивидуальное задание)

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор относительно вопросов:

1. Формальные и неформальные отношения.
 2. Нормативный и культурный аспекты взаимоотношений
 3. Тестовые и проективные методики: социометрия, «Межличностные отношения»
 4. «Отношение к другому», тесты Лири, Шутца и др.
 5. Применение психодиагностических методик по изучению различных параметров.
 6. Афоризмы о дружбе. Обсуждение их спорности.
 7. Анализ видеоматериалов на предмет проявления параметров дружеских
 8. межличностных отношений.
 9. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к классификациям любви.
 10. Виды сценариев: романтический, релаксационный, коммуникативный,
 11. гедонистический. Анализ видеоматериалов на предмет определения вида отношений
 12. стадий, стиля, сценария межличностных отношений.
- Аттракция как социальная установка
13. Стратегии повышения межличностной привлекательности.
 14. Конструирование доверительного взаимодействия.
 15. Психологическая диагностика эмоционального интеллекта
 16. Тренинг эмоционального интеллекта

17. Нарушение отношений и общения, трудности, барьеры, застенчивость.
18. Преодоление затруднений в общении.
19. Техники защиты от манипуляции, тренинг противостояния влиянию и манипуляции.
20. Стратегии взаимодействия с «трудным» партнером по общению.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «индивидуальное задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Индивидуальное задание выполнено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Индивидуальное задание выполнено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Индивидуальное задание выполнено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Индивидуальное задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

2. Разноуровневые задания (работа с кейсами) и практические задания (базовый уровень)

2.1. Работа с кейсами

Кейс 1

Витя, воспитанник приюта, - впечатлительный мальчик. Однажды он получил тройку по любимому предмету - истории и очень опечалился. Вернувшись в приют, он ни о чём больше думать не мог, кроме этой злополучной тройки. На беду было организовано собрание воспитанников. На этом собрании Витя сидел и машинально складывал и раскладывал какую-то бумажку, а сам думал о случившейся неприятности.

- Что ты там делаешь? Почему не слушаешь? - обрушился на него воспитатель.
- Ты стал плохо вести себя...
- Ну и что ж! - вызываясь буркнул Витя.
- А чего мне вставать? Я ничего не сделал...
- Ах, так? Ну, тогда выходи отсюда!
- Не пойду...
- Нет, пойдёшь...
- Не пойду! - уже с плачем крикнул Витя.

Но воспитатель, не обращая внимание на его протесты и неодобрительный шёпот всех воспитанников, вытолкнул Витю за дверь.

Вопросы:

1. Рассмотрите возникший конфликт.
2. Выявите его структуру.
3. Определите стратегию поведения в конфликте всех его участников.
4. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

5. Предложите свой вариант разрешения данного конфликта

Кейс 2.

1. Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
2. Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
3. Ты эгоистка.
4. Нельзя быть таким женоненавистником.
5. Ты подписал контракт, не спросив мнения других.

Вопрос:

1. В приведенных выше высказываниях определите те, в каких наблюдения и оценки смешаны.
2. В каких наблюдения отделены от оценок.

2.2. Практическое задание (базовый уровень)

1) Подчиненный систематически нарушает трудовую дисциплину.

Вопросы:

С помощью речевого общения

- а) Найдите решение данной ситуации.
- б) Выясните причины данного поведения.

2) Бездетные супруги, прожив довольно много лет вместе, решили развестись. Однако не могут решить, кому должны остаться однокомнатная квартира, машина, мебель и другие, совместно приобретенные материальные ценности.

Вопросы:

- а) Подберите относительно данной конфликтной ситуаций наиболее оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).
- б) Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

3) С помощью ответов на вопросы, проанализируйте, как Вы строите свои отношения с коллегами и друзьями? Приведенные ниже вопросы дадут Вам возможность подумать о себе в ситуации общения.

Вопросы:

- а) Нравится ли Вам руководить людьми? Позволяете ли Вы другим руководить Вами? Часто ли Вы уступаете другим?
- б) Ожидаете ли Вы, что вы с Вами будут общаться как с равным? Хотите ли вы вести себя с другими, особенно с друзьями, как с равными?
- в) О чем Вы просите друзей? О чем просят Вас Ваши друзья?
- г) Манипулируете ли Вы людьми? Легко ли Вами манипулировать?
- д) Чувствуете ли Вы ответственность за то, что происходит в Ваших отношениях с другими людьми или оставляете все как есть?
- ж) Не мешают ли Ваши личные отношения с коллегами выполнять работу?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3.2. Тестовые задания (высокий уровень)

1. Что называют межличностными отношениями ?
 - a) Отношения между двумя личностями
 - b) Отношения между личностью и коллективом
 - c) Отношения между несколькими коллективами
 - d) Отношения коллектива к личности
2. С точки зрениямежличностные отношения формируются в результате научения и повторения
 - a) Бихевиоризма
 - b) Психопатологии
 - c) Культурно- исторической теории
 - d) Трансактного анализа
3. Функция межличностного взаимодействия, заключающаяся в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия, носит название ...
 - a) регуляционно-коммуникативная
 - b) аффективно-коммуникативная
 - c) перцептивная
 - d) информационно-коммуникативная
4. Автором деятельностного подхода к системе природы личностных взаимоотношений является:
 - a) Л.С. Выготский
 - b) А. Н. Леонтьев
 - c) Эрик Берн
 - d) А. Маслоу
5. Процесс непосредственного или опосредованного воздействия множественных субъектов (объектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и своеобразный характер отношений называется.....
 - a) Межгрупповое взаимодействие
 - b) Межличностное взаимодействие

с) Внутригрупповое взаимодействие

6. Сторона общения, заключающаяся в организации взаимодействия между индивидами, то есть в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями, называется:

- а) интерактивной
- б) коммуникативной
- с) перцептивной
- д) вербальной

7. Основу межличностного взаимодействия с точки психоанализа составляет:

- а) бессознательное или половая энергия (либидо)
- б) традиции и опыта взрослого поколения
- с) совместная деятельность
- д) моделей социального поведения родителей учителей

8. Трансакция (по Э. Берну) – это:

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

9. Культурно-историческая теория (Л. С. Выготский) представляет межличностные отношения как:

- а) систему взаимоотношений передаваемых из поколения в поколение с помощью мифов, легенд, традиций, опыта взрослого поколения, литературы, искусства
- б) природу межличностных отношений, прежде всего, с точки зрения совместной деятельности
- с) систему наблюдений моделей социального поведения родителей, учителей, товарищей по играм или героев романов и телевизионных фильмов

10. Что такое «число Донбара»?

- а) Количество знакомых
- б) Возможные друзья
- с) Количество друзей в социальных сетях
- д) Количество недругов

11. На какие типы не делятся межличностные отношения?

- а) Дружественные - враждующие
- б) Формальные – не формальные
- с) Деловые – личные
- д) Субординационные – паритетные

12. Какие чувства не относят к личным отношениям?

- а) Субординация
- б) Любовь
- с) Ненависть
- д) уважение

13. Какие отношения складываются на основе профессиональных отношений?

- а) Деловые
- б) Паритетные
- с) Личные

d) Неформальные

14. Какими отношениями руководят здравый смысл или расчет?

- a) Практичными
- b) Формальными
- c) Деловыми
- d) Паритетными

15. Что из перечисленного не относится к этапам знакомства?

- a) Дружеские объятия
- b) Узнавание в лицо
- c) Узнавание и приветствие
- d) Наличие общих тем для разговора

16. Какой фактор не может исказить чувства?

- a) Взаимопомощь
- b) Стереотипы
- c) Форсирование событий
- d) Не восприятие чужого мнения

17. Формально-динамическую сторону поведения характеризует(ют) ...

- a) направленность
- b) темперамент
- c) характер
- d) способности

18. Косвенное общение предполагает:

- a) включение в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации
- b) естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому
- c) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- d) общение, осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.

19. Межличностные отношения, которые реализуются в сфере производства, владения и потребления, представляющей собой рынок материальной и духовной продукции называются:

- a) Экономическими
- b) Деловыми
- c) Нравственными
- d) Правовыми

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

- a) «эффект контраста»
- b) частота взаимных социальных контактов;
- c) феномен «равного»
- d) «эффект усиления»

21. Отрывок из произведения Л.Н. Толстого «Крейцерова соната»: «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» наглядно иллюстрирует действие ...

- a) фактора привлекательности
- b) фактора превосходства
- c) фактора отношения к нам
- d) фактора отношения к другим

22. Какой механизм общения представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви?

- a) аттракция
- b) казуальная атрибуция
- c) рефлексия
- d) эмпатия

23. Когнитивными компонентами в структуре межличностных отношений являются по(Я. Л. Коломинскому):

- a) ощущение, восприятие, представление, память, мышление, воображение
- b) симпатии или антипатии; удовлетворенность (собой, партнером, работой и т.д.) или неудовлетворенность; эмпатия или равнодушие
- c) мимика, жестикуляция, пантомимику, речь и действия

24. Эмоциональная положительная установка на субъект взаимодействия это:

- a) Совместимость
- b) Притяжение
- c) Симпатия
- d) Срабатываемость

25. Тип межличностных отношений двух людей, выражающийся во взаимно приспособительном поведении, направленном на достижение взаимного удовлетворения и чувства безопасности своего положения называется:

- a) близостью
- b) дружбой
- c) любовью
- d) комфортизмом

26. Согласно вознаграждающей теории привлекательности, нам нравятся:

- a) люди, чье поведение нам выгодно
- b) люди, которые не поступаются принципами;
- c) люди, чье поведение нам не выгодно
- d) люди с неординарным с нашей точки зрения поведением

27. Эмоциональными компонентами в структуре межличностных отношений являются по(Я. Л. Коломинскому):

- a) симпатии или антипатии; удовлетворенность (собой, партнером, работой и т.д.) или неудовлетворенность; эмпатия или равнодушие
- b) мимика, жестикуляция, пантомимику, речь и действия
- c) ощущение, восприятие, представление, память, мышление, воображение

28. Поведенческими компонентами в структуре межличностных отношений являются по(Я. Л. Коломинскому):

- a) мимика, жестикуляция, пантомимика, речь и действия
- b) симпатии или антипатии; удовлетворенность (собой, партнером, работой и т.д.) или неудовлетворенность; эмпатия или равнодушие
- c) ощущение, восприятие, представление, память, мышление, воображение

29. Автором теории социального обмена является:

- a) Д. Хоманс
- b) Т.Парсонс
- c) Э.Дюркгейм
- d) А. Маслоу

30. Определите, кто предложил социометрический способ выявления межличностных отношений в группе:

- a) Дж. Морено
- b) К.Г. Юнг
- c) Э. Берн
- d) Л.С. Выготский

31. Основоположником символического интеракционизма считается:

- a) Д. Мид
- b) Т.Парсонс
- c) Э.Дюркгейм
- d) А. Маслоу

32. Теория, суть которой состоит в том, что в процессе взаимодействия люди обычно разыгрывают друг перед другом своеобразные «шоу», режиссируя впечатления о себе, воспринимаемые другими называется

- a) Теория управления впечатлением
- b) Теория социального взаимодействия
- c) Теория социального обмена
- d) Теория интеракционизма

33. Уход индивида от контактов с окружающей действительностью и погружение в мир собственных переживаний называется:

- a) аутизмом
- b) эгоизмом
- c) конформизмом
- d) безразличием

34. Предметом изучения этнометодологии (основоположник - Г. Гарфинкель) является:

- a) принятые на веру правила, регулирующие взаимодействие между людьми
- b) впечатления в процессе взаимодействия
- c) конфликты в межличностном взаимодействии

35. Можно выделить несколько этапов постижения одним человеком другого:

- a) наивный житейский опыт, накопленный человеком в ходе собственной жизни, уподобление;
- b) психологическое знание, понимание
- c) самопознание, интерес к другому человеку, понимание, обратная связь

36. Устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся, называется
- a) стереотип
 - b) казуальная атрибуция
 - c) рефлексия
 - d) эмпатия
37. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между общающимися индивидами, называется...
- a) интерактивной стороной
 - b) коммуникативной стороной
 - c) перцептивной стороной
38. Специфическая черта межличностных отношений?
- a) ролевые отношения
 - b) эмоциональные отношения
 - c) конфликтные отношения
 - d) деловые отношения
39. Способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению, называется ...
- a) идентификацией
 - b) эмпатией
 - c) аттракцией
 - d) рефлексией
40. При официальном общении расстояние между партнерами по общению должно соответствовать:
- a) социальной зоне
 - b) персональной зоне
 - c) интимной зоне
 - d) публичной зоне
41. Принцип «взаимного обмена» предполагает:
- a) то, что человека вынуждают делать что-то, просто оказав небольшую любезность до того, как будут озвучены действительные притязания
 - b) массовость явления
 - c) то, что люди склонны хорошо относиться к тому, с чем они уже когда-то сталкивались
 - d) то, что мыслить и действовать в жизни надо последовательно
42. С точки зрения трансактного анализа (по Э. Берну) позиция «Взрослого» предусматривает:
- a) ответственность за свои поступки, равноправие в общении
 - b) критику либо советы в мягкой форме
 - c) следование интуиции
43. Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников, придерживающихся следующих позиций:
- a) «Взрослый» – «Взрослый»
 - b) «Ребенок» – «Ребенок»

- с) «Родитель» – «Ребенок»
- д) «Родитель» – «Взрослый»

44. Манипулятивное общение – это:

- а) общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению
- б) общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата
- с) общение, особенность которого состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
- д) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия, участливости и т.д., то есть набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику

45. Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям называется:

- а) Внушением
- б) Заражением
- с) Убеждением
- д) Принуждением

46. Прием современной манипулятивной техники обработки масс «правило тревожности» заключается в следующем:

- а) информация усваивается аудиторией лучше, если в ней есть нечто, вызывающее психологический протест
- б) первое сообщение о любом событии оказывает на аудиторию более сильное влияние, чем все последующие
- с) если удастся сформировать изначально отрицательную установку аудитории к какому-либо сообщению, то люди как бы получают иммунитет к принятию любой последующей информации сходного содержания из данного источника
- д) для того чтобы отвлечь общественное внимание от неудач или провалов власть имущих, инициируется «информационная волна» по какому-нибудь внешнему конфликтному поводу

47. Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения называется:

- а) Психологическая самооборона
- б) Контраргументация
- с) Уклонение
- д) Энергетическая мобилизация

48. Скрытым транзакциям присущи следующие черты:

- а) взаимодействие осуществляется сразу на двух уровнях – социальном и психологическом
- б) реакция собеседника исходит не из того состояния Я, на которое было направлено воздействие
- с) после транзакции коммуникации временно разрушаются
- д) реакция человека прямо связана с тем состоянием, которое затронул партнер

49. Психологический прием убеждения в споре заключающийся в том, что тезис или аргумент обращается против тех, кто их высказал, носит название:

- a) возвратный удар
- b) довод к человеку
- c) апелляция к публике
- d) ошибка многих вопросов

50. Тип социально-психологического взаимодействия при котором один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме называется:

- a) Контрастное взаимодействие
- b) Противоборство
- c) Однонаправленное содействие
- d) Компромиссное взаимодействие

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

5.Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Понятие «межличностные отношения».
2. Признаки межличностных отношений.
3. Стадии развития отношений.
4. Факторы, стабилизации отношений.
5. Методы изучения межличностных отношений.
6. Психология дружбы: объективные предпосылки, «кодекс дружбы».
7. Развитие дружеских отношений, самораскрытие.
8. Отличительные особенности юношеской дружбы.
9. Специфика дружбы взрослых.
10. Гендерный аспект дружеских отношений.
11. Дружба и любовь: сходства и различия.
12. Взаимосвязь любви и воли.
13. Любовь и другие виды аттракций: симпатия, влюбленность, привязанность.
14. Влияние привлекательности на любовь и брак.
15. Влияние привлекательности на работу, способность убеждать, самооценку.
16. Лицо и телосложение, как факторы привлекательности.
17. Психология популярности личности.
18. Психология симпатий и антипатий.

19. Симпатия и свойства ее субъекта.
20. Симпатия как реакция на свойства ее объекта.
21. Понятие дефицитного общения.
22. Одиночество, как вид дефицитного общения. Типы, механизмы, причины возникновения.
23. Аутистичность как свойство личности.
24. Отчужденность и аномия как специфически трудности общения.
25. Понятие «застенчивость». Исследования этого явления.
26. Застенчивость: психологическое содержание, типы.
27. Преодоление застенчивости: основные принципы и методы.
28. Сравнительная характеристика субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
29. Аттракция как социальная установка
30. Специфика и стадии доверительного общения
31. Эмоциональный интеллект как ресурс понимания партнера по общению. Психологическая диагностика эмоционального интеллекта.
32. Зависимые отношения.
33. Конфликтные отношения.
34. Манипулятивные отношения
35. Техники защиты от манипуляции. Стратегии взаимодействия с «трудным» партнером по общению.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Список литературы

а) основная литература

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст] / Г. М. Андреева. М. :Аспект Пресс, 2003. 364 с. (Учебник для вузов).
2. Кабушкин, Н. И. Основы менеджмента : учеб. пособие [Текст] /Н. И. Кабушкин. 3-е изд. Минск : Новое знание, 2000. 336 с.
3. Морозов, А. В. Деловая психология : курс лекций ; учебник для высш.и ср. спец. учеб. заведений [Текст] / А. В. Морозов. М.: Союз, 2000. 576 с.
4. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие [Текст] / А. П. Панфилова. СПб. : Знание, 2001. 496 с.
5. Практическая психология для менеджеров : учебник для вузов[Текст] / под ред. М. К.Тутушкиной. М. : Филин, 1999. 368 с.
6. Психология менеджмента : учебник для вузов [Текст] / П. К. Власов [и др.] ; отв. ред. Г. С. Никифоров Г.С. СПб. : Изд-во С. Петерб. ун-та, 2000. 571 с.
7. Пушкарёв, Н. Ф. Психология управления персоналом фирмы курс лекций для вузов : учеб. пособие [Текст] / Н. Ф. Пушкарёв, А. В. Матвеев, Н. Н. Пушкарёв. М. : Хронограф, 1998.196 с.
8. Роджерс, Э. Коммуникации в организациях : пер. с англ. [Текст] / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. 2-е изд., испр. и доп. М. : Политиздат, 1980. 494 с.
9. Станкин, М. И. Психология управления : практ. пособие [Текст] /М. И. Станкин. М. : Интел-Синтез, 1999. 304 с. (Б-ка журнала «Управление персоналом»).

б) дополнительная литература

1. Зигерт, В. Руководить без конфликтов : пер с нем. [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг. М. : Экономика, 1990. 336 с.
2. Общая психология : курс лекций для первой ступени педагог. образования [Текст] / сост. Е. И. Рогов. М. : Владос, 1998. 448 с.
3. Олшанский, Д. В. Политическая психология [Текст] / Д. В. Олшанский. СПб. : Питер, 2002. 576 с.
4. Петровский, В. А. Психология неадаптивной активности [Текст] / В. А. Петровский. М. : Горбунок, 1992. 224 с.
5. Розанова, В. А. Психология управления : учеб. пособие [Текст] / В. А. Розанова. М. Интел-Синтез, 1999. 352 с.
6. Соловьева, О. В. Обратная связь в межличностном общении [Текст] / О. В. Соловьева. М. : Изд-во Моск. ун-та, 1992. 112 с.
7. Шевандрин, Н. И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности [Текст] / Н. И. Шевандрин. М. : Владос, 1999. 512 с.

в)методические рекомендации:

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Межличностные взаимодействия» для магистрантов 5 курса направления подготовки 43.04.02 «Туризм» (магистерская программа «Технологические системы обеспечения услуг туристической индустрии» / Л.А. Степанюга, ст. преподаватель.г) интернет-ресурсы:
5. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
6. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
7. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)