

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
кафедра психологии личности и общей психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.
«подпись»
« 29 » мая 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.10 СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	общий профиль
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	очно-заочная
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины Б1.В.10 «Современные коммуникативные технологии» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология (уровень бакалавриата).

Программу составили:

доцент кафедры социальной работы,
психологии и педагогики высшего образования
канд. полит. н.

Рябченко Н.А.

доцент кафедры социальной психологии и
социологии управления, канд. психол. н.

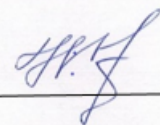
Бондарева О.В.

доцент кафедры
психологии личности и общей психологии,
канд. психол. н. Богомоллова Е.И.



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии личности и общей психологии, протокол № 11 «19» мая 2020 г.

И.о. заведующей кафедрой (разработчика) Лупенко Н.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления,
протокол № 12 «21» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Демин А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры политологии и политического управления, протокол № 15 «21» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Баранов А.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 6 «25» мая 2020 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

Горская Г.Б., профессор кафедры психологии КГУФКСТ, д. психол. наук,
профессор

Верстова М.В., доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики
высшего образования, канд. психол. наук

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Цель дисциплины. В соответствии с ФГОС ВО целью дисциплины «Современные коммуникативные технологии» являются формирование целостного представления о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации, а также формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, деловые переговоры; освоение студентами разнообразных коммуникативных технологиями, применяемыми в сфере общества, бизнеса и политики; изучение важнейших технологий современной коммуникации в различных областях человеческой деятельности; формирование целостного представления об использовании коммуникативных технологий на уровне личности и социальных групп, знаний, навыков и умений в области общения в Интернет-пространстве как составных частей профессиональной компетентности конфликтолога, необходимых для урегулирования конфликтов и поддержания мира; формирование целостного представления о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации, а также формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, деловые переговоры.

1.2 Задачи дисциплины

В соответствии с ФГОС ВО задачи раздела дисциплины:

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения;
- знакомство студентов с возможностями и базовыми навыками применения коммуникативных технологий в различных сферах жизнедеятельности общества,
- поэтапное и последовательное изучение отдельных приемов и методов различных коммуникативных сфер деятельности человека,
- развитие и отработка навыков применения коммуникативных технологий в современных областях деятельности человека, применительно к виртуальному пространству,
- формирование представлений об использовании современных коммуникативных Интернет-технологий в профессиональной деятельности конфликтолога;
- формирование знаний об основах организации делового общения, общения в социальных сетях;
- развитие умений и навыков урегулирования конфликтов в Интернет-пространстве;
- сформировать представление о месте и роли информационных войн в общественной жизни и об управлении ими.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Современные коммуникативные технологии» относится к вариативной части базовой дисциплины по выбору ООП направления подготовки 37.03.02 Конфликтология (уровень бакалавриат). Дисциплина предназначена для студентов второго курса очно-заочного обучения.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения учебного курса «Современные коммуникативные технологии» формируются в процессе изучения школьных учебных дисциплины «Обществознание» и профессионального цикла ООП «Общая психология» и «Социальная психология».

Завершается изучение учебной дисциплины «Современные коммуникативные технологии» экзаменом в конце второго семестра второго курса.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Современные коммуникативные технологии» направлено на формирование у студентов профессиональных компетенций ПК-7 и ПК-8.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-7	способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	<p>Сущность понятия «деловое общение»: функции, стороны, виды, формы, барьеры; психологические особенности делового общения; этические нормы и принципы делового общения; особенности делового общения в разных странах; сущность понятия «конфликт» в психологии; причины возникновения конфликтов; особенности и различия стилей поведения в конфликте; принципы разрешения конфликтов; правила установления контактов, ориентаций, умения выйти из контакта; основные этапы деловых переговоров; стили делового общения партнеров.</p> <p>Стратегии поведения в ситуации конфликта в виртуальном пространстве;</p>	<p>Пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации.</p> <p>Формулировать задачи для применения технологий урегулирования конфликтов в различных сферах жизнедеятельности и общества; на практике применять технологии и модели урегулирования конфликтов в виртуальном пространстве; оценивать эффективность применения технологий урегулирования конфликтов, применительно к виртуальному пространству.</p>	<p>Навыками рефлексии, самооценки, самоконтроля в ситуации конфликта; широким набором коммуникативных приемов и техник: установления контакта собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, овладения приемами парафразы и т.д.; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов; основными процедурами мышления; навыками разработки и реализации программ урегулирования конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества; методикой проведения переговорного</p>

			<p>Основные направления посреднической деятельности в ситуации конфликта и поддержания мира;</p> <p>Основные принципы и методы технологизации работы конфликтолога и их применение в ситуации конфликта в сети;</p> <p>Понятие социального конфликта как регулируемого способа взаимодействия;</p> <p>альтернативные способы разрешения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности и общества</p>		<p>процесса в ситуации конфликта в виртуальном пространстве жизнедеятельности человека;</p> <p>способами конструктивного управления конфликтными ситуациями в сети и поддержания мира;</p>
--	--	--	--	--	--

2	ПК-8	Способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога	Основные приемы и правила общения; основные правила бесконфликтного общения; особенности взаимодействия с различными типами партнеров; мотивы общения; особенности собеседников, партнеров в ходе построения деловых отношений; психологические характеристики деловых партнеров; механизмы психологической защиты. Морально-этические принципы работы конфликтолога и применять их в ситуации конфликта в различных сферах жизнедеятельности общества.	Грамотно организовать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Поддерживать практику соблюдения психологических границ участников коммуникационного процесса; Анализировать результаты Соблюдения этических норм в практической деятельности конфликтолога в виртуальном пространстве.	Мирными практиками межличностного и социального взаимодействия. Социальными способами разрешения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества; навыками использования различных видов социально-психологического взаимодействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми. Навыками Распознавания признаков нарушения этических норм и границ профессиональной деятельности конфликтолога.
---	------	---	---	---	---

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

2.1.1 Раздел «Социальные сети и информационные войны»

Общая трудоёмкость раздела «Социальные сети и информационные войны» дисциплины «Современные коммуникативные технологии» составляет 3 зачетные единицы (108 часов, из них 26 ч. аудиторной нагрузки: практических 26 ч.; 81,8 ч. самостоятельной работы, ИКР 0,2 ч.). Их распределение по видам работ представлено в таблице.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	-	-	-
Аудиторные занятия (всего)			-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (практические занятия, практикумы, лабораторные работы и иные аналогичные занятия)	26	26	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	81,8	81,8	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-

Самоподготовка (проработка материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям)	81,8	81,8	-	-	-	-
ИКР	0,2	0,2				
Вид промежуточной аттестации (зачет)			-	-	-	-
Общая трудоемкость: час,			-	-	-	-
зач. ед.	108	108	-	-	-	-

2.1.2 Раздел «Деловое общение»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов, из них – 26,2 контактных часов: 26 часов практических занятий, 0,2 - ИКР; 81,8 часов самостоятельной работы), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		3	-	-	-	-
Аудиторные занятия (всего)	26	26	-	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	-	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	26	26	-	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	81,8	81,8	-	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-	-
Реферат (Р)	10	10	-	-	-	-
Эссе (Э)	8	8	-	-	-	-
Конспект (К)	10	10	-	-	-	-
Подготовка заключения по проведённым психодиагностическим методикам	15	15	-	-	-	-
Подготовка публичного выступления	8	8	-	-	-	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	30,8	30,8	-	-	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачёт)	-	-	-	-	-	-
Общая трудоемкость час	108	108	-	-	-	-
зач. ед.	3	3	-	-	-	-

2.1.3 Раздел «Общение в Интернет-пространстве»

Общая трудоёмкость раздела «Общение в Интернет-пространстве» дисциплины «Современные коммуникативные технологии» составляет 4 зачетные единицы (144 часа, из них 48 ч. аудиторной нагрузки: лекционных 16 ч., практических 32 ч., экзамен 4 ч.; 54 ч.

самостоятельной работы, 6 ч. КСР, 0,3 ч. ИКР). Их распределение по видам работ представлено в таблице.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		4	-	-	-	-
Аудиторные занятия (всего)	48	48	-	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	16	16	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32	32	-	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	54	54	-	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-	-
Реферат (Р)	10	10	-	-	-	-
Эссе (Э)	-	-	-	-	-	-
Конспект (К)	20	20	-	-	-	-
Подготовка к тесту	-	-	-	-	-	-
Подготовка публичного выступления	20	20	-	-	-	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	-	-	-	-	-	-
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	4	4	-	-	-	-
Общая трудоемкость: час,	144	144	-	-	-	-
зач. ед.	4	4	-	-	-	-

2.2 Структура дисциплины.

2.2.1 Раздел «Социальные сети и информационные войны»

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Влияние информационно-коммуникационных технологии на трансформацию коммуникативного поля современного общества			4		12
2	Способы выявления и анализ целевых аудиторий социальных сетей			4		12
3	Информационная война и психологическая война: общее и особенное			4		12
4	Социальные сети как инструмент ведения информационных войн. Сетевые войны			4		12
5	Использование коммуникативных технологий и сетевого анализа в прогнозировании и предотвращении информационных войн			4		12
6	Использование BigData в профессиональной деятельности конфликтолога			6		21,8

	ИКР	0,2				
	Итого	108		26		81,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.2.2 Структура раздела «Деловое общение».

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (для студентов ОЗФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1 Понятие и функции общения.						
1.	Общение и его роль в жизни личности	4		2		2
2.	Содержательные стороны общения	6		2		4
3.	Основные виды общения	6		2		4
4.	Механизмы воздействия в процессе общения	8		2		6
5.	Коммуникативные барьеры	8		2		6
Раздел 2 Деловое и публичное общение						
6.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	12		2		10
7.	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	10		2		8
8.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	8		2		6
9.	Конфликты и стрессы в деловом общении	8		2		6
10.	Совещание как форма деловой коммуникации	8		2		6
11.	Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация и имидж	10		2		8
12.	Публичное выступление	9,8		2		7,8
13.	Деловая беседа по телефону	10		2		8
	Итого по дисциплине:			26		81,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.2.3 Структура раздела «Общение в интернет-пространстве»

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Коммуникативные технологии: сущность, разновидности, методы	10	2	4	-	4

2	Технологии работы со слухами в информационном пространстве	9	2	4	-	6
3	Современные стратегии межличностной коммуникации в Интернет-пространстве	9	2	4	-	8
4	Проблемы информационного общества	9	2	4	-	8
5	Влияние Интернет-пространства на личность	8	2	4	-	8
6	Разновидности конфликтов в Интернет пространстве	8	2	4	-	8
7	Прогнозирование и профилактика конфликтов в Интернет- пространстве	8	2	4	-	8
8	Технологии и модели урегулирования конфликтов в Интернет- пространстве	9	2	4	-	4
	Итого по дисциплине:	102	16	32	-	54

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Содержание раздела «Социальные сети и информационные войны» дисциплины

«Современные коммуникативные технологии».

Занятия лекционного типа: не предусмотрены.

Практические занятия

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Влияние информационно-коммуникационных технологии на трансформацию коммуникативного поля современного общества	Статус информации в современной информационной цивилизации. Процессы анализа информации как предмет классической науки. Рост объема информации, неконтролируемой правительствами. Созидательная и разрушительная сила информации. Базовые операции психологических войн. Менеджмент новостей.	Выполнение практического задания, презентация результатов задания
2.	Способы выявления и анализ целевых аудиторий социальных сетей	Процессы распространения информации как предмет прикладного анализа информационных войн. Информация как базовый параметр информационной цивилизации. Информационная война и акцент на целевую группу. Поиск точек уязвимости массового сознания, точек резонанса и типов канала. Методы создания резонанса в информационной кампании. Ключевые коммуникаторы и масс-медиа в психологических операциях. Анализ целевой аудитории.	Выполнение практического задания, презентация результатов задания

		<p>Классификации целевой аудитории информационной кампании (американская модель). Причины стабильности моделей поведения человека по Дж. Брауну. Ресурс психоанализа в информационной кампании. Детерминанты коммуникативного воздействия.</p>	
3.	<p>Информационная война и психологическая война: общее и особенное</p>	<p>Информационный суверенитет государства. Информационная война как коммуникативная технология. Технологический и прикладной характер коммуникативных исследований феномена. Технология agenda setting как ресурс масс-медиа. Дестабилизирующая информация. Цель информационных войн. Концепция информационной войны по Р. Шафранскому. Концепция Дж. Стейна. Влияние информационного пространства на возможные типы поведения. Стратегии поведения по Мирону Крамеру. Когнитивный характер информационных войн. Трансформаторы информационного пространства.</p>	<p>Выполнение практического задания, презентация результатов задания</p>
4.	<p>Социальные сети как инструмент ведения информационных войн. Сетевые войны</p>	<p>История, развитие и принципы функционирования сети Интернет. Интернет как СМК. Веб-эволюция. Возникновение Веб 2.0 и идеология социального Интернета. Преимущества использования Веб 2.0. Понятие медиа как совокупности средств аудио- и визуальной коммуникации. Отличие социальных медиа от традиционных медиа (социальная среда, диалоговая форма, множественность авторов-генераторов контента). Содержание социальных медиа. Пользовательский контент (user-generated content). Принципы социальных медиа. Принцип соучастия и коллективный разум. Формы социальных медиа (social networking, collaboration work, social knowledge bases, social information broadcasting, unique content creation, re-sharing).</p>	<p>Выполнение практического задания, презентация результатов задания</p>
5.	<p>Использование коммуникативных технологий и сетевого анализа в прогнозировании и предотвращении информационных войн</p>	<p>Конструирование социальной реальности. Мотивы участия пользователей в предоставлении контента. Принципы формирования сетевого сообщества. Пользовательский текст, мультимедиа контент. Социальная сеть как капитал</p>	<p>Выполнение практического задания, презентация результатов задания</p>

		<p>социального объекта. Принципы действия и инструментарий социальных сетей в Интернет. Инструменты отражения информационного нападения в Интернет. Тематические Интернет-форумы, как целевые аудитории информационных войн. Блоги и сайты. Особенности ведения затяжной информационной войны в Интернет. Технологии конструирования фиктивной реальности. Технологии защиты. Информационная война как атака на структуры порождения информации.</p>	
6.	<p>Использование BigData в профессиональной деятельности конфликтолога</p>	<p>Большие данные (big data) в информационных технологиях как совокупность подходов, инструментов и методов обработки структурированных и неструктурированных данных огромных объёмов.</p> <p>Методы и техники анализа, применимые к большим данным: методы класса Data Mining, кластерный анализ, регрессионный анализ; смешение и интеграция данных (data fusion and integration); цифровая обработка сигналов и обработка естественного языка (включая тональный анализ); использование моделей, построенных на базе статистического анализа или машинного обучения для получения комплексных прогнозов на основе базовых моделей (constituent models); искусственные нейронные сети, сетевой анализ; распознавание образов; прогнозная аналитика; имитационное моделирование; пространственный анализ (Spatial analysis); статистический анализ и анализ временных рядов; визуализация аналитических данных.</p>	<p>Выполнение практического задания, презентация результатов задания</p>

2.3.2 Содержание раздела «Деловое общение» дисциплины «Современные коммуникативные технологии».

Занятия лекционного типа: не предусмотрены.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Общение и его роль в жизни личности	Понятие общения и многообразие подходов к его определению. Средства	Эссе

		общения. Функции общения.	
2.	Содержательные стороны общения	Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в общении. Социальная перцепция. Эффекты и феномены социальной перцепции. Аттракция и эмпатия. Эффекты межличностного восприятия.	Реферат
3.	Основные виды общения	Вербальное и невербальное общение. Формы общения: прямое, косвенное, непосредственное, опосредованное, массовое, межличностное. Типы межличностного общения: императивное общение, манипуляция, диалогическое общение. Техники формулирования вопросов	Конспект
4.	Механизмы воздействия в процессе общения	Психологическое воздействие как процесс целенаправленного и результативного взаимодействия. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения	Обсуждение результатов выполнения психодиагностических методик
5.	Коммуникативные барьеры	Понятие коммуникационных барьеров. Типы коммуникационных барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический, барьеры социокультурного различия, барьеры отношения. Способы преодоления барьеров. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)	Эссе
6.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Понятие делового общения в современной психологии. Сущность и функции делового общения. Формы делового общения: диадическое общение, групповое общение; публичное общение.	Конспект
7.	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	Деловые и ролевые игры
8.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	Сущность и этапы переговоров	Проведение переговоров (ролевая игра)
9.	Конфликты и стрессы в деловом общении	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Структура конфликта, участники. Сущность, особенности, классификация, способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов. Техники регуляции эмоционального напряжения	Конспект
10	Совещание как форма	Деловое совещание: подготовка и	Проведение делового

	деловой коммуникации	проведение. Классификация совещаний. Формы поведения на совещаниях.	совещания (ролевая игра)
11	Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация и имидж	Деловая дискуссия, полемика, спор. Стратегии и тактики самопрезентации. Виды имиджформирующей информации. Факторы формирования первого впечатления.	Деловой спор (ролевая игра)
12	Публичное выступление	Основные этапы подготовки к выступлению. Виды публичных выступлений: информационное, убеждающее, побуждающее. Этапы подготовки к речи. Структура выступления. Приемы управления вниманием. Управление вопросами слушателей. Невербальная сторона публичного выступления.	Публичное выступление
13	Деловая беседа по телефону	Этика телефонных переговоров. Подготовка к деловой беседе по телефону.	Анализ и интерпретация проведённых психодиагностических методик

2.3.3 Структура раздела «Общение в Интернет-пространстве» дисциплины «Современные коммуникативные технологии»:

Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Коммуникативные технологии: сущность, разновидности, методы	Современная коммуникация и ее модели. Коммуникативная цепочка Ласуэлла. Понятие коммуникативного пространства и коммуникативной технологии. Способы организации коммуникации. Базовые исследовательские дисциплины и базовая прикладная деятельность для освоения современных коммуникативных технологий.	Конспект лекции Дискуссия по теме
2.	Технологии работы со слухами в информационном пространстве	Понятие слухов. Источники, условия возникновения и признаки слухов в информационном пространстве. Классификация, разновидности и функции слухов. Мотивация распространения слухов и их опасность. Трансформация и моделирование слухов. Социально-психологические особенности	Конспект лекции Дискуссия по теме
		восприятия слухов. Механизмы распространения слухов.	

3.	Современные стратегии межличностной коммуникации в Интернет-пространстве	<p>Разновидности межличностной коммуникации и стратегии поведения. Основные теории коммуникации и их содержание (Р. Барт, М. Бахтин, Блумер; Кун, Мак-партлэнд; Я. Морено, Ж. Бодрийяр, П. Бурдьё, Бьюдженталь; Франкл; И. Ялом; К. Ясперс и др.)</p> <p>Характеристики основных видов коммуникантов.</p> <p>Шкала уровней установок на взаимодействие в межличностном общении (Е.Л.Доценко, Г.А.Ковалева).</p>	<p>Конспект лекции</p> <p>Дискуссия по теме</p>
4.	Проблемы информационного общества	<p>Понятие информационного общества. Характерные черты и опасные тенденции информационного общества.</p> <p>Информационные ресурсы сети Интернет: информационно-аналитические порталы, специализированные сайты, виртуальные библиотеки, электронные психологические журналы, психологические базы и справочники</p>	<p>Конспект лекции</p> <p>Дискуссия по теме</p>
5.	Влияние Интернет-пространства на личность	<p>Игры с идентичностью: подмена идентичности. Виды зависимости, понятие Интернет-зависимости. Эмоциональная зависимость и «лайко-зависимость» в Интернет-пространстве. Способы диагностики интернет-зависимости, интернет-аддикции и склонности личности к зависимости (Тест на самооценку силы воли Н.Н.Обозова, Тест на определение уровня субъективного ощущения одиночества Д.Рассела и М.Фергюсона, Тест на определение уверенности в себе по методике Райдаса, Тест на определение Фейсбук-зависимости Б.Конрада, Скрининговая диагностика компьютерной зависимости по методике Л.Н.Юрьевой и Т.Ю.Больбот и т.д.). «Лайко-зависимость», «охота на фоловеров» и предпосылки развития депрессивных состояний личности.</p>	<p>Конспект лекции</p> <p>Дискуссия по теме</p>
6.	Разновидности конфликтов в Интернет-пространстве	<p>Современные исследования по регулированию и разрешению конфликтов. Тип конфликта и использование виртуальных коммуникаций. Конфликт в виртуальном сообществе: понятие, специфика, факторы возникновения, причины.</p>	<p>Конспект лекции</p> <p>Дискуссия по теме</p>

7.	Прогнозирование и профилактика конфликтов в Интернет- пространстве	Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов в Интернет-пространстве. Объективные условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Работа конфликтолога по профилактике конфликтов, распространения сплетен и слухов в Интернете.	Конспект лекции Дискуссия по теме
8.	Технологии и модели урегулирования конфликтов в Интернет-пространстве	Технология предупреждения конфликтов в виртуальном информационном пространстве. Концепции управляемости конфликта в Интернет-пространстве. Модели урегулирования конфликтов в сети.	Конспект лекции Дискуссия по теме

Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Коммуникативные технологии: сущность, разновидности, методы	Виды организации коммуникативного пространства: символическая, визуальная, мифологическая, коммуникативная и другие. Понятие, предпосылки, виды и мотивация манипуляции. Манипуляция сознанием в условиях информационной среды. Роль методов манипуляции в современном коммуникативном воздействии на аудиторию. Допустимые и недопустимые формы манипуляция.	Публичные выступления
2.	Технологии работы со слухами в информационном пространстве	Понятие слухоустойчивой среды. Отличие слухов от сплетен, функции сплетен. Особенности циркуляции слухов: искажение слухов в ходе циркуляции. Слух, как метод манипуляции сознанием. Последствия слухов в информационном пространстве. Противодействие слухам и слухоустойчивая среда Интернета. Критическое мышление как способ предотвращения подверженности слухам. Компоненты слухоустойчивости среды и меры ее формирования. Диагностика критичности мышления (Тест Эббингауза).	Публичные выступления Обсуждение результатов выполнения психодиагностической методики
3.	Современные стратегии межличностной коммуникации в Интернет-пространстве	Стили коммуникативного поведения в ситуации конфликта в Интернет-пространстве. Защитные механизмы в конфликтных ситуациях. Особенности самопрезентации в социальной сети.	Публичные выступления Обсуждение результатов выполнения
		Способы самовыражения личности в Интернет-пространстве.	психодиагностических методик

		<p>Диагностика доминирующей стратегии психологической защиты в конфликтных ситуациях (Чернышова Л.И.)</p> <p>Стратегии самопредъявления личности (Шкуратова И.П.)</p> <p>Акцентуации характера (Леонгарда-Шмишека). Составление психологического портрета.</p>	
4.	Проблемы информационного общества	<p>Характерные черты и опасные тенденции информационного общества. Современные информационные технологии и профессиональное становление личности с помощью Интернета. Интернет-общение как особый вид коммуникации. Способы общения в сети Интернет и их специфика. Достоинства и недостатки общения в Интернете. Свойства Интернет-коммуникации.</p> <p>«Эмоциональный дефицит» в общении через Интернет.</p>	Дискуссия по теме
5.	Влияние Интернет-пространства на личность	<p>Интернет-зависимость: причины, предпосылки, симптомы.</p> <p>Позитивные и негативный контексты влияния Интернет-пространства на личность. Утрата личностной идентичности в Интернет-пространстве. Личность и включенность в социальные группы в Интернете. Проблематика создания «идеального» образа в сети. Психологические проблемы общения в Интернет-пространстве (избегание контактов, дистанцированность, подмена идентичности, избегание реальности и т.д.) Социально-психологические аспекты общения в Интернете Мотивация пользователей Интернета.</p> <p>Тест интернет-зависимости (К. Янг). Методика субъективного ощущения одиночества Д. Рассела и М. Фергюсона Диагностика самооценки (Дембо-Рубинштейн) Составление психологического портрета.</p>	<p>Публичные выступления</p> <p>Обсуждение результатов выполнения психодиагностических методик</p>

6.	Разновидности конфликтов в Интернет пространстве	<p>Специфика использования интернет-лексики в общении. Интернет-этикет и конфликтные ситуации</p> <p>Виды и предпосылки конфликтов в Интернет-пространстве. Конфликты в виртуальных сообществах и их специфика. Пассивная и активная агрессия в виртуальных сообществах («хейтеры», «троллинг» и т.д.). Способы реагирования на пассивную агрессию.</p>	<p>Публичные выступления</p> <p>Участие в дискуссии</p>
7.	Прогнозирование и профилактика конфликтов в Интернет- пространстве	<p>Агрессивность участников коммуникации как предпосылка развития конфликта в Интернет-пространстве. Ситуативно-конфликтные и перманентно-конфликтные личности. Взаимосвязь субъективного благополучия и стратегий поведения в конфликте. Личность жертвы агрессивности в Интернет-пространстве. Особенности и типы конфликтных личностей: личность агрессора. Предпосылки формирования конфликтной личности.</p> <p>Шкала субъективного благополучия (М.В.Соколова). Опросник уровня агрессивности Басса – Дарки. Диагностика агрессивности (опросник Л.Г. Почебут).</p>	<p>Публичные выступления</p> <p>Обсуждение результатов выполнения психодиагностических методик</p>
8.	Технологии и модели урегулирования конфликтов в Интернет-пространстве	<p>Методы профилактики конфликтов. Стратегии поведения конфликтолога в ситуации конфликта в Интернет-пространстве. Технологии урегулирования конфликта в Интернет-пространстве.</p>	<p>Публичные выступления</p> <p>Участие в дискуссии</p>

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов) – не предусмотрена.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа, для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

На этапе изучения первых разделов, которые носят теоретический характер используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы.

Здесь используются такие образовательные технологии как:

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций;
- лекция с элементами дискуссии.

Последующие разделы для решения поставленных целей в рамках учебной дисциплины требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков специальной аналитики. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

- проведение проблемного семинара, в рамках которого студенты решают прикладные и аналитические задачи;
- выполнение аттестационных работ;
- семинары-дискуссии;
- индивидуальные и групповые консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с магистрантом по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей.

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению. В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется с помощью аттестационной работы, а так же по результатам написания и защиты контрольных работ. Оценка академических

достижения студентов с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с их возможностями и индивидуальным планом- графиком обучения

Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации по разделу «Социальные сети и информационные войны».

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется с помощью оценки работы на семинарских занятиях.

Оценка академических достижения студентов с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с их возможностями и индивидуальным планом- графиком обучения.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления о содержании раздела «Социальные сети и информационный войны», частично освоил понятийно-категориальный аппарат, с трудом выполняет практические задания;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по разделу «Социальные сети и информационный войны», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, в достаточной степени может выполнять практические задания;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания по разделу «Социальные сети и информационный войны», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, на высоком уровне выполняет практические задания, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации по разделу «Деловое и публичное общение».

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется с помощью оценки работы на семинарских занятиях.

Оценка академических достижения студентов с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с их возможностями и индивидуальным планом- графиком обучения.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления о содержании раздела «Деловое и публичное общение», частично освоил понятийно-категориальный аппарат, с трудом выполняет практические задания;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по разделу «Деловое и публичное общение», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, в достаточной степени может выполнять практические задания;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания по разделу «Деловое и публичное общение», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, на высоком уровне выполняет практические задания, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации по разделу «Общение в Интернет-пространстве» дисциплины «Современные коммуникативные технологии».

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется с помощью оценки работы на семинарских занятиях.

Оценка академических достижений студентов с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с их возможностями и индивидуальным планом- графиком обучения.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления о содержании заявленной темы реферата, частично освоил понятийно-категориальный аппарат;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по заявленной теме, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания по заявленной теме, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

4.1.1 Написание реферата

Раздел «Деловое и публичное общение».

Возможные темы рефератов

Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.

Общение и развитие личности.

Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.

Основные направления прикладной психологии общения.

Эмпатия личности и общение.

Невербальные средства общения.

Манипулятивное общение.

Личностные факторы успешного общения.

Взаимопонимание в общении

Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

Социально-психологические показатели делового общения.

Аналитические модели межличностного общения.

Особенности понимания и интерпретации в межличностном общении.

Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

Эффективное поведение в конфликтной ситуации.

Правила эффективной коммуникации в деловом общении.

Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.

Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.

Темы эссе:

«Общение и его роль в моей будущей профессиональной деятельности»
«Коммуникативные барьеры, которые возникают у меня в процессе общения» и
«Как преодолеть коммуникативные барьеры»

Примерный перечень психодиагностических методик для проведения:

Исследование коммуникативно-характерологических тенденций (Т.Лири) / Диагностика межличностных отношений ДМО Лири

Диагностика коммуникативной толерантности (В.В.Бойко)

Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении
В.В.Бойко

Диагностика межличностных отношений (А.А.Рукавишников)

Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер)

Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности
(Л.И.Уманский, И.А.Френкель, А.Н.Лутошкин, А.С.Чернышов и др.)

Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В.Бойко)

Раздел «Общение в Интернет-пространстве».

Тематика рефератов

1. Общение в Интернет-пространстве как неотъемлемая часть жизни современного человека.
2. Причины и предпосылки повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения в Интернет-пространстве.
3. Интернет-пространство и невербальные средства общения.
4. Эмоциональная скупость общения в Интернете как предпосылка возникновения межличностных конфликтов.
5. Манипулятивное общение в Интернет-пространстве.
6. Неочевидность собеседника в сети и потенциальные опасности для личности.
7. Взаимопонимание в ходе общения в Интернет-пространстве.
8. Проблема понимания и интерпретации в межличностном общении в Интернет-пространстве.
9. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия в сети Интернет.
10. Эффективное поведение в ситуации конфликта в Интернет-пространстве.
11. Нарушение границ личности в процессе Интернет-общения.

Реферат должен содержать план, теоретический и практический (в зависимости от задания) анализ вопроса, список использованной литературы. Объем работы – от 5 до 10 страниц 1,5 интервалом стандартного форматирования.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций в виртуальном пространстве межличностной коммуникации, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления о содержании заявленной темы реферата, частично освоил понятийно-категориальный аппарат;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по заявленной теме, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания по заявленной теме, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета на основании оценки практической работы студента на практических занятиях и/или по списку вопросов.

Вопросы к зачету

- 1 Статус информации в современной информационной цивилизации. Процессы анализа информации как предмет классической науки. Рост объема информации, неконтролируемой правительствами. Созидательная и разрушительная сила информации. Базовые операции психологических войн. Менеджмент новостей.
- 2 Процессы распространения информации как предмет прикладного анализа информационных войн. Информация как базовый параметр информационной цивилизации.
- 3 Информационная война и акцент на целевую группу. Поиск точек уязвимости массового сознания, точек резонанса и типов канала. Методы создания резонанса в информационной кампании.
- 4 Ключевые коммуникаторы и масс-медиа в психологических операциях. Анализ целевой аудитории. Классификации целевой аудитории информационной кампании (американская модель).
- 5 Причины стабильности моделей поведения человека по Дж. Брауну. Ресурс психоанализа в информационной кампании. Детерминанты коммуникативного воздействия.
- 6 Информационный суверенитет государства. Информационная война как коммуникативная технология. Технологический и прикладной характер коммуникативных исследований феномена.
- 7 Технология agenda setting как ресурс масс-медиа. Дестабилизирующая информация. Цель информационных войн.
- 8 Концепция информационной войны по Р. Шафранскому. Концепция Дж. Стейна. Влияние информационного пространства на возможные типы поведения. Стратегии поведения по Мирону Крамеру.
- 9 Когнитивный характер информационных войн. Трансформаторы информационного пространства.
- 10 История, развитие и принципы функционирования сети Интернет. Интернет как СМК. Веб-эволюция. Возникновение Веб 2.0 и идеология социального Интернета. Преимущества использования Веб 2.0.
- 11 Понятие медиа как совокупности средств аудио- и визуальной коммуникации. Отличие социальных медиа от традиционных медиа (социальная среда, диалоговая форма, множественность авторов-генераторов контента). Содержание социальных медиа.
- 12 Пользовательский контент (user-generated content). Принципы социальных медиа. Принцип соучастия и коллективный разум.
- 13 Формы социальных медиа (social networking, collaboration work, social knowledge bases, social information broadcasting, unique content creation, re-sharing).
- 14 Конструирование социальной реальности. Мотивы участия пользователей в предоставлении контента.
- 15 Принципы формирования сетевого сообщества. Пользовательский текст, мультимедиа контент. Социальная сеть как капитал социального объекта.
- 16 Принципы действия и инструментарий социальных сетей в Интернет. Инструменты отражения информационного нападения в Интернет.

- 17 Тематические Интернет-форумы, как целевые аудитории информационных войн. Блоги и сайты.
- 18 Особенности ведения затяжной информационной войны в Интернет. Технологии конструирования фиктивной реальности. Технологии защиты. Информационная война как атака на структуры порождения информации.
- 19 Большие данные (big data) в информационных технологиях как совокупность подходов, инструментов и методов обработки структурированных и неструктурированных данных огромных объёмов.
- 20 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: методы класса Data Mining
- 21 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: кластерный анализ, регрессионный анализ; смешение и интеграция данных (data fusion and integration)
- 22 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: цифровая обработка сигналов и обработка естественного языка (включая тональный анализ)
- 23 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: использование моделей, построенных на базе статистического анализа или машинного обучения для получения комплексных прогнозов на основе базовых моделей (constituent models)
- 24 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: искусственные нейронные сети, сетевой анализ; распознавание образов;
- 25 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: прогнозная аналитика; имитационное моделирование; пространственный анализ (Spatial analysis)
- 26 Методы и техники анализа, применимые к большим данным: статистический анализ и анализ временных рядов; визуализация аналитических данных.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / зачтено - студент имеет фрагментарные представления о содержании раздела «Социальные сети и информационный войны», частично освоил понятийно-категориальный аппарат, с трудом выполняет практические задания;

«хорошо» / зачтено - студент демонстрирует общие знания по разделу «Социальные сети и информационный войны», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, в достаточной степени может выполнять практические задания;

«отлично» / зачтено - студент демонстрирует системные знания по разделу «Социальные сети и информационный войны», умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, на высоком уровне выполняет практические задания, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Раздел «Деловое и публичное общение».

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Перечень вопросов к зачёту.

1. Сравнительная характеристика понятия «общение» в психологии: отечественный и зарубежный подходы.
2. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные виды и типы общения.
3. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные средства, стороны и функции общения.
4. Расскажите, в чем заключаются особенности механизмов общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.
5. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
6. Характеристика основных средств коммуникации.
7. Вербальные средства коммуникации и их характеристика.
8. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете.

9. Невербальные средства коммуникации и их характеристика.
10. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?
11. Перцептивная сторона общения. Виды социальной перцепции.
12. Основные перцептивные эффекты в процессе общения.
13. Раскройте содержание механизмов межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия.
14. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении.
15. Охарактеризуйте основные формы межличностного взаимодействия.
16. Что такое «ролевое общение»? Какова его характеристика.
17. Раскройте подход Э.Берна к межличностному взаимодействию.
18. Расскажите о средствах и механизмах манипулятивного поведения.
19. Расскажите о способах противостояния манипуляции.
20. Охарактеризуйте формы делового общения
21. Опишите этапы и функции деловой беседы
22. Перечислите основные правила ведения деловых бесед
23. Дайте характеристику основных типов деловых совещаний
24. Методы принятия группового решения
25. Стили мотивирования со стороны ведущего совещание
26. Этапы деловой дискуссии
27. Роль ведущего в ведении деловой дискуссии
28. Характерные типы участников обсуждения
29. Перечислите общие правила ведения спора
30. Правила конструктивной критики
31. Охарактеризуйте этапы принятия решений
32. Публичное выступление как неотъемлемый процесс в практике делового общения
33. Подготовка и проведение публичного выступления
34. Деловые переговоры: официальные и неофициальные, организационные, политические, международные, коммерческие.
35. Стратегии и техники деловых переговоров
36. Специфика ведения телефонных переговоров
37. Эффективность делового телефонного общения. Подготовка к деловой беседе по телефону.
38. Деловая переписка. Служебные записки. Работа с деловой корреспонденцией

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК-7: студенты обучаются технологиям распознавания признаков конфликтных ситуаций, урегулированию конфликтов и прогнозированию их последствий.

ПК-8: студенты развивают способность соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога и границы профессиональной компетентности в работе.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» / зачтено - студент имеет фрагментарные представления о содержании раздела, частично освоил понятийно-категориальный аппарат, с трудом выполняет практические задания;

«хорошо» / зачтено - студент демонстрирует общие знания по разделу, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, в достаточной степени может выполнять практические задания;

«отлично» / зачтено - студент демонстрирует системные знания по разделу, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и подходами, на высоком уровне выполняет практические задания, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Раздел «Общение в Интернет-пространстве».

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена на основании оценки работы студента на семинарских занятиях и подготовке реферата.

Вопросы к экзамену

1. Виды организации коммуникативного пространства: символическая, визуальная, мифологическая, коммуникативная и другие.
2. Понятие, предпосылки, виды и мотивация манипуляции.
3. Манипуляция сознанием в условиях информационной среды.
4. Роль методов манипуляции в современном коммуникативном воздействии на аудиторию.
5. Допустимые и недопустимые формы манипуляция.
6. Понятие слуха. Слух, как метод манипуляции сознанием.
7. Классификация, разновидности и функции слухов.
8. Понятие слухоустойчивой среды.
9. Компоненты слухоустойчивости среды и меры ее формирования.
10. Мотивация распространения слухов и их опасность.
11. Отличие слухов от сплетен, функции сплетен.
12. Особенности циркуляции слухов: искажение слухов в ходе циркуляции.
13. Источники, условия возникновения и признаки слухов в информационном пространстве.
14. Последствия слухов в информационном пространстве.
15. Противодействие слухам и критическое мышление.
16. Социально-психологические особенности восприятия слухов.
17. Механизмы распространения слухов.
18. Стили коммуникативного поведения в ситуации конфликта в Интернет-пространстве.
19. Защитные механизмы в конфликтных ситуациях.
20. Характерные черты и опасные тенденции информационного общества.
21. Интернет-зависимость: причины, предпосылки, симптомы.
22. Позитивные и негативный контексты влияния Интернет-пространства на личность.
23. Виды и предпосылки конфликтов в Интернет-пространстве.
24. Конфликты в виртуальных сообществах и их специфика.
25. Пассивная и активная агрессия в виртуальных сообществах.
26. Способы реагирования на пассивную агрессию.
27. Агрессивность участников Интернет-коммуникации. Методы диагностики агрессивности.
28. Личность жертвы агрессивности в Интернет-пространстве.
29. Особенности и типы конфликтных личностей: личность агрессора.
30. Методы профилактики конфликтов и стратегии поведения конфликтолога в ситуации конфликта в Интернет-пространстве.
31. Современная коммуникация и ее модели.
32. Понятие коммуникативного пространства и коммуникативной технологии.
33. Разновидности межличностной коммуникации и стратегии поведения.
34. Основные теории коммуникации и их содержание
35. Понятие информационного общества.
36. Характерные черты и опасные тенденции информационного общества.
37. Виды зависимости, понятие Интернет-зависимости.
38. Эмоциональная зависимость и «лайкозависимость» в Интернет-пространстве.
39. Способы диагностики интернет-зависимости, интернет-аддикции.
40. Тип конфликта и использование виртуальных коммуникаций.
41. Конфликт в виртуальном сообществе: понятие, специфика, факторы возникновения, причины.
42. Особенности прогнозирования, условия профилактики конфликтов в Интернет-пространстве.
43. Объективные условия предупреждения конфликтов.
44. Работа конфликтолога по профилактике конфликтов, распространения сплетен и слухов в Интернете.
45. Концепции управляемости конфликта в Интернет-пространстве.
46. Модели урегулирования конфликтов в сети.
47. Интернет как особый вид коммуникации.

48. Способы общения в сети Интернет и их специфика.
49. Особенности общения через Интернет.
50. Достоинства и недостатки общения в Интернете.
51. «Эмоциональный дефицит» в общении через Интернет.
52. Проблематика создания «идеального» образа, виртуальной личности в сети.
53. Психологические проблемы общения в Интернет-пространстве (избегание контактов, дистанцированность, подмена идентичности, избегание реальности и т.д.)
54. Особенности самопрезентации и самопредъявления в социальной сети.
55. Способы самовыражения личности в Интернет-пространстве.
56. Социально-психологические аспекты общения в Интернете
57. Мотивация пользователей Интернета.
58. Интернет-этикет и конфликтные ситуации.
59. Специфика использования интернет-лексики в общении.
60. Личность и включенность в социальные группы в Интернете.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

Основная литература:

1. Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации: учебник для академического бакалавриата / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. <https://www.biblio-online.ru/book/socialnye-kommunikacii-442012>
2. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2018. - 463 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>.
3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 408 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5
4. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического

бакалавриата / Н.Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4.

5. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. <https://www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-436493>

6. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для студентов вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 383 с.

7. Советов, Б.Я. Информационные технологии : учебник для прикладного бакалавриата / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. <https://www.biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-431946>

Дополнительная литература:

1. Арестова О.Н., Бабанин Л.Н., Войскунский А.Е. Мотивация пользователей Интернета <http://www.follow.ru/article/113>
2. Белинская Е.П., Жичкина А.Е. Стратегии самопрезентации в Интернет и их связь с реальной идентичностью. <http://flogiston.ru/projects/articles/strategy.shtml>
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2013. - 463 с.
4. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. — М.: КНОРУС, 2017. - 416 с.
5. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. — М.: КНОРУС, 2017. - 416 с.
6. Войскунский А.Е. Психологическая наука в исследовании Интернета. Опубликовано: Технологии информационного общества – Интернет и современное общество Материалы Всероссийской объединенной конференции. Санкт-Петербург, 20-24 ноября 2000 г.- СПб, 2000. — 292с.
7. Войскунский А.Е. Психологические аспекты деятельности человека в интернет-среде// 2-ая Российская конференция по экологической психологии. Тезисы. М.: Экопсицентр РОСС. 2000. - С. 240-245.
8. Панфилова А.П. Психология общения / А.П. Панфилова. - 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2014. - 366 с.
9. Панфилова А.П. Психология общения / А.П. Панфилова. - 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2014. - 366 с.
10. Панфилова А.П. Психология общения [Текст] / А. П. Панфилова. - 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2014. - 366 с.
11. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4.
12. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение / В.Н. Руднев. - 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. - 352 с.
13. Чеховских М.И. Психология делового общения: учебное пособие. - М.: Новое знание, 2006. - 252 с.
14. Шарков Ф.И. Деловые коммуникации / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. — М.: КНОРУС, 2016. - 222 с.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.3. Периодические издания: Психологический журнал. Вопросы психологии. Человек. Сообщество. Управление. Психологические исследования (<http://psystudy.ru>)

6. Перечень ресурсов информационно телекоммуникационной сети «Интернет»,

необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. <http://kubsu.ru/University/library/resources/Poisk2.php> – электронный каталог Научной библиотеки КубГУ;
2. www.biblioclub.ru – электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE";
3. <http://chsu.kubsu.ru/> – научный журнал "Человек. Сообщество. Управление", выпускаемый факультетом управления и психологии КубГУ.
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
5. Электронные полнотекстовые ресурсы по гуманитарным дисциплинам Sage Publications – Sage_HSS (Humanities and Social Sciences)(<http://online.sagepub.com.>)
6. Мир психологии (<http://psychology.net.ru/>)
7. Psychology-online (<http://psychology-online.net/>)
8. Вопросы психологии (<http://www.voppsy.ru/tr.htm>)
9. Московский психологический журнал (<http://www.mospsy.ru/>)

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

81 Перечень информационных технологий.

Использование мультимедийных презентаций преподавателем в лекционном формате и при подготовке заданий для практических занятий студентами, использование Интернет-технологий, общение с преподавателем по электронной почте.

82 Перечень необходимого программного обеспечения.

Программное обеспечение в рамках программы компании Microsoft “Enrollment for Education Solutions” DsktpEdu ALNG LicSAPk MVL Дог. №67-АЭФ/223-ФЗ/2018 от 2018

Desktop Education ALNG LicSAPk MVL Pre2017EES A Faculty EES Дог. №344/145 от 28.06.2018

Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License

83 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
2. Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
I.	Семинарские занятия	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).

2.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, оснащенная достаточным количеством мест, для проведения групповых и индивидуальных форм консультирования, оснащенная компьютером и соответствующим программным обеспечением (ПО)
3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).