

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Утверждаю  
Декан факультета  
Т.В. Поштарева  
« 18 » октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Психология общения

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника: бухгалтер

Форма обучения: очная

Год начала подготовки - 2020, 2021, 2022

Разработана  
преподаватель кафедры СГД  
З.А. Боташева

Согласована  
зав. выпускающей кафедры  
Н.В. Снегирева

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от « 18 » октября 2022г.  
протокол № 3а  
Зав. кафедрой Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от « 18 » октября 2022 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3.	Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5.	Содержание и структура дисциплины	5
	5.1. Содержание дисциплины	5
	5.2. Структура дисциплины	6
	5.3. Практические занятия и семинары	6
	5.4. Лабораторные работы	7
	5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
	5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	7
6.	Образовательные технологии	7
7.	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	8
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
	8.1. Основная литература	14
	8.2. Дополнительная литература	14
	8.3. Программное обеспечение	15
	8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	15
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
10.	Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются:

- повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального и межличностного взаимодействия;

- формирование представлений у студентов о формах делового общения как искусстве принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения.

Задачами дисциплины «Психология общения» являются:

- способствовать формированию у будущего специалиста мотивации усвоения знаний в области деловой коммуникации;

- познакомить студентов с классическими и современными концепциями, трактовками коммуникативного процесса;

- обеспечить условия для формирования творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста;

- обеспечить условия для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Психология общения» относится к дисциплинам обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла ОПОП (ОГСЭ.05) и находится в логической и содержательнометодической связи с другими дисциплинами (модулями, практиками).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Основы философии	Менеджмент
	ПМ.01. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета активов организации

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе программы среднего общего образования по психологии общения.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

- общие (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

**Требования к знаниям, умениям и практическому опыту по дисциплине «Психология общения»**

**1) Знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

## 2) Уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.
- проводить анализ профессионального взаимодействия и делового общения;
- устанавливать контакт с собеседником для создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, овладения приемами «отзеркаливания», организации обратной связи, самоопределения, самораскрытия.

**3) Практический опыт:** разделом VI ФГОС СПО «Требования к структуре программы подготовки специалистов среднего звена» [таблица 3] не предусмотрен.

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 44 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2*/4**
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	6	6
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	Зачет	Зачет
Общий объем, час	44	44

\* на базе среднего общего образования

\*\* на базе основного общего образования

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение – основа человеческого бытия.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.
2.	Классификация общения	Виды общения. Структура общения. Функции общения.
3	Средства общения	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
4.	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
5.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия
6.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
7.	Техники активного слушания	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
8.	Деловое общение	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
9.	Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
10.	Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
11.	Деловые переговоры	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
12.	Конфликт его сущность	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
13.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
14.	Конфликты в деловом общении	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.

15.	Стресс и его особенности	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.
-----	--------------------------	---

### 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПЗ (С)	ЛЗ	СР
Тема 1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения.	4	2	2	-	-
Тема 3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	9	4	4	-	1
Тема 6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	5	2	2	-	1
Тема 8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	5	2	2	-	1
Тема 10	Этикет в профессиональной деятельности.	5	2	2	-	1
Тема 11	Деловые переговоры.	5	2	2	-	1
Тема 12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	7	4	2	-	1
Тема 15	Стресс и его особенности.	4	2	2	-	-
	Общий объем	44	20	18	-	6

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1.	Тема 1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения	2
2.	Тема 3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	4
3.	Тема 6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания	2
4.	Тема 8,9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	2
5.	Тема 10	Этикет в профессиональной деятельности	2
6.	Тема 11	Деловые переговоры	2
7.	Тема 12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении	2
8.	Тема 15	Стресс и его особенности	2
	Общий объем		18

### 5.4. Лабораторные работы

*Не предусмотрены учебным планом*

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

*Не предусмотрен учебным планом*

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	1
6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	1
8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	1
10	Этикет в профессиональной деятельности.	1
11	Деловые переговоры.	1
12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	1

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Психология общения» основано на применение инновационных образовательных технологий, основанных на использовании активных и интерактивных методов обучения.

*Основные технологии обучения:*

- работа с информацией, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
- подготовка и реализация проектов (мультимедийных презентаций и пр.) по заранее заданной теме;
- исследование конкретной темы и оформление результатов в виде доклада с презентацией;
- работа с текстами учебника, дополнительной литературой;
- выполнение индивидуальных заданий.

*Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:*

- сбор, хранение, систематизация, обработка и представление учебной и научной информации;
- обработка различного рода информации с применением современных информационных технологий;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование образовательных технологий в рамках ЭИОС для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.
- использование дистанционных технологий (при необходимости)

### Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С,	Используемые активных и интерактивные образовательные технологии*	Количество часов
------------------	------------------------	---	------------------

	ЛР)		
6	ПЗ	Тренинг делового общения	2
10	Л	Лекция-дискуссия	2
13	ПЗ	Кейс-задания	2

\*Распределение является *примерным*, т.к. преподаватель может варьировать образовательные технологии в зависимости от конкретной темы, а также с учетом уровня освоения знаний, умений и навыков студентами по дисциплине.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Типовые задания для контроля самостоятельной работы студента**

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы:

Каковы функции общения?

Опишите структуру общения.

Что такое коммуникативный стиль личности?

Каково значение общения в профессиональной деятельности специалиста?

Раскройте сущность основных уровней общения.

Задание 2. Дайте определение следующим понятиям:

деловая беседа –

деловые переговоры –

публичные выступления –

Задание 3. С помощью теста «Ваш стиль делового общения» оцените свой стиль делового общения. Результаты теста обсудите в группе.

Задание 4. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

Рад вас видеть!

Спасибо за работу.

Приходите завтра.

Я в восторге.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приятно было с вами поговорить.

Спасибо за комплимент.

Очень вам признателен.

Ценю вашу настойчивость.

Мне это очень нравится.

Задание 5. Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении при помощи теста. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10. Результаты теста обсудите в группе.

1. Мне порой не хватает выдержки.

2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5. Меня провести нелегко.

6. Мне бы понравилось быть воспитателем.

7. Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому.

8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.



9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Задание 6. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 7. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 8. Разыграйте ситуацию «Опоздание». По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

### **Критерии и шкала оценки выполнения заданий**

Отлично ставится, если задание выполнено правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса

Хорошо ставится, если задание выполнено правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

Удовлетворительно ставится, если задание выполнено правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

Неудовлетворительно ставится, если задание выполнено неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### **Тест для проведения текущего контроля**

## Тест 1

1. Потребность в общении:
  - врождённая
  - приобретённая
  - биологически обусловленная
  - ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
  - ореола
  - первичности
  - стереотипа
  - новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
  - межличностная
  - формальная
  - внутригрупповая
  - индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
  - позиция зависимости, безответственности
  - позиция равноправия, сотрудничества
  - позиция подчинения, влияния, ответственности
  - ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
  - аттракция
  - апелляция
  - аргументация
  - ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
  - межличностная
  - формальная
  - внутригрупповая
  - индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
  - игровой
  - манипулятивный
  - стандартизированный
  - конвенциональный
8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
  - пунктуальности
  - правильного выбора места проведения беседы
  - интерьера помещения
  - установления контакта с партнёром
  - первых фраз во время беседы
  - использование обращения по имени
  - все ответы верны
  - все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
  - принуждение
  - понимание
  - заинтересованность

10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
- межличностная
  - формальная
  - внутригрупповая
  - индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
- правильно выбранной дистанцией
  - умением владеть эмоциями
  - интонацией и содержанием речи
  - все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
- врожденные
  - приобретенные
  - биологически обусловленные
  - ни один из ответов неверен

### Тест 2

1. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
- стереотипизацией
  - идентификацией
  - рефлексией
  - каузальной атрибуцией
2. Прекращение общения происходит на этапе:
- взаимоинформирования
  - взаимоотключения
  - взаимонаправленности
  - взаимоотражения
3. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
- игровой
  - духовный
  - стандартизированный
  - конвенциальный
4. Compliment оценивает:
- реальные (объективные) достоинства собеседника
  - незначительное преувеличение достоинств собеседника
5. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
- полемика
  - дебаты
  - диспут
  - дискуссия
6. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
- игровой
  - деловой
  - стандартизированный
  - примитивный
7. В невербальной коммуникации реализуется:
- перцептивная функция
  - коммуникативная функция
  - интерактивная функция
  - ни один из ответов неверен

8. В вербальной коммуникации реализуется:

- перцептивная функция
- коммуникативная функция
- интерактивная функция
- ни один из ответов неверен

9. Выбор психологической роли определяется:

- социальным положением
- поведением человека
- ситуацией общения
- ни один из ответов неверен

10. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:

- позиция зависимости, безответственности
- позиция равноправия, сотрудничества
- позиция подчинения, влияния, ответственности
- ни один из ответов неверен

11. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:

- позиция зависимости, безответственности
- позиция равноправия, сотрудничества
- позиция подчинения, влияния, ответственности
- ни один из ответов неверен

12. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:

- полемика
- дебаты
- диспут
- дискуссия

### Тест 3

1. Самый результативный уровень общения

- игровой
- деловой
- стандартизированный
- примитивный

2. Общение - это

- состояние
- процесс
- свойство
- качество

3. Выбор дистанции зависит от:

- настроения
- характера человека
- ситуации общения
- ни один из ответов неверен

4. Успех общения достигается, если человек:

- имеет желание или цели общения
- владеет информацией
- имеет навыки общения
- все ответы верны

5. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе

- межличностная
- формальная
- внутригрупповая
- индивидуальная

6. Обмен информацией происходит на этапе:

взаимоинформирования

взаимоотключения

взаимонаправленности

взаимоотражения

7. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

этические нормы и правила

помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы

все позиции верны

все позиции неверны

8. Аргументы применяют с целью:

защиты своих взглядов и намерений

доказательства своего превосходства

уговоров партнера что-либо сделать

9. Определите последовательность этапов деловой беседы:

аргументирование выдвигаемых положений

начало беседы

принятие решения

завершение беседы

информирование партнеров

10. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные

этикетные формы. Укажите лишнее

Скатертью дорога

У вас прекрасный вкус

Какой вы добрый человек

Вы такой хороший специалист

11. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как

первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:

Это кто?

Вас слушают!

Да!

Алло!

12. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

«Компания «Спасские ворота», добрый день!»

«Да» «Слушаю вас»

«Говорите»

13. Первый вручает свою визитную карточку...

Старший по должности

Младший по должности

14. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно

сделать:

в устной форме наедине с подчиненным

по телефону

в письменной форме

в устной форме в присутствии коллег

15. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей,

социальных групп, больших социальных общностей - это социальная .....

16. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)

эффект первого впечатления (установки)

эффект контраста

эффект ореола  
эффект повального увлечения  
эффект первичности и новизны  
эффект стереотипизации

### Критерии и шкала оценки тестового задания

Количество правильных ответов:  
Менее 52% - «неудовлетворительно»  
53-70% – «удовлетворительно»  
71-85% – «хорошо»  
86-100% – «отлично»

### Критерии оценки качества освоения студентами дисциплины

**Зачтено** ставится, если студент демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений в области психологии общения; устанавливает содержательные межпредметные связи, знаний и умений из области данной дисциплины, с другими науками. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.

**Не зачтено** выставляется в случае, когда студент демонстрирует непонимание основных направлений в области психологии общения; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>

2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491244>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495606>

2. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

– для проведения лекций, уроков – аудитория, оборудованная учебной мебелью и средствами обучения: проектором, ПК, экраном, доской;

– для проведения всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки – компьютерный класс с лицензионным программным обеспечением;

– для самостоятельной работы – помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Организация обеспечивает печатными и/или электронными образовательными ресурсами в формах адаптированных к ограничениям их здоровья.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным

программным обеспечением или надиктовываются тьютору;  
– по желанию обучающегося задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС по специальности  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)