

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

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«28» августа 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Психология общения

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Квалификация выпускника – бухгалтер

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2024

Разработана  
Ст. преподаватель кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ З.А. Боташева

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой  
финансов, налогов и  
бухгалтерского учёта  
\_\_\_\_\_ Н.В. Снегирева

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «28» августа 2024 г.  
протокол № 1  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «28» августа 2024 г.  
протокол № 1  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5.	Содержание и структура дисциплины	5
	5.1. Содержание дисциплины	5
	5.2. Структура дисциплины	6
	5.3. Практические занятия и семинары	7
	5.4. Лабораторные работы	7
	5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	7
6.	Образовательные технологии	8
7.	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	8
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
	8.1. Основная литература	13
	8.2. Дополнительная литература	13
	8.3. Программное обеспечение	13
	8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	14
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10.	Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	14

## 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 СПО (ОГСЭ.05) и находится в логической и содержательно-методической 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. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Компетенции	Результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<b>Знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки

	<p>результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p><b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p><b>Знать:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p><b>Уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p><b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное</p>	<p><b>Знать:</b> сущность гражданско-патриотической позиции,</p>

поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	общечеловеческих ценностей;
	значимость профессиональной деятельности по специальности.
	<b>Уметь:</b> описывать значимость своей специальности.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 44 часа.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2*/4**
<b>Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (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
Промежуточная аттестация	Зачет	Зачет
Общий объем, час	44	44

ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2*/4**
<b>Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	2	2
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала	36	36

учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)		
Промежуточная аттестация	2, Зачет	2, 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 ОФО

№ 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

## ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПЗ (С)	ЛЗ	СР
Тема 1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения.	4				4
Тема 3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	9	2			7
Тема 6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	5		2		3

Тема 8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	5		2		3
Тема 10	Этикет в профессиональной деятельности.	5				5
Тема 11	Деловые переговоры.	5				5
Тема 12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	5				5
Тема 15	Стресс и его особенности.	4				4
	Промежуточная аттестация	2				
	Общий объем	44	2	4		36

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
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	2
4.	Тема 8,9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	2	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	4

### 5.4. Лабораторные работы

*Не предусмотрены учебным планом*

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

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1,2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения		4
3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	1	7
6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	1	3
8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	1	3



10	Этикет в профессиональной деятельности.	1	5
11	Деловые переговоры.	1	5
12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	1	5
15	Стресс и его особенности		4

## 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, ЛР)	Используемые активных и интерактивные образовательные технологии*	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
6	ПЗ	Тренинг делового общения	2	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.

### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
-	-	-	-

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Типовые задания для текущего контроля

#### Перечень типовых контрольных вопросов для устного опроса

1. Рассмотрите общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Определите роль общения в профессиональной деятельности.
3. Проанализируйте единство общения и деятельности.
4. Дайте определение видам общения.
5. Пропишите структуру общения.
6. Рассмотрите функции общения.
7. Пропишите вербальные средства общения.
8. Пропишите невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
9. Определите основные элементы коммуникации.
10. Рассмотрите виды коммуникаций.
11. Рассмотрите коммуникативные барьеры.
12. В чем заключается понятие социальной перцепции.
13. В чем заключается механизм восприятия.
14. В чем заключается эффект восприятия.
15. Определите типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Пропишите позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
17. В чем заключается сущность ориентации на понимание и ориентации на контроль.
18. Определите взаимодействие как организацию совместной деятельности.
19. Пропишите виды, правила и техники слушания.
20. Пропишите методы развития коммуникативных способностей.
21. Дайте определение понятию деловое общение. Виды делового общения.
22. Пропишите этапы делового общения.
23. Пропишите психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
24. Дайте определение термину темперамент. Типы темперамента.
25. Пропишите свойства темперамента.
26. Рассмотрите понятие этикета.
27. Определите деловой этикет в профессиональной деятельности.
28. Определите взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
29. Рассмотрите переговоры как разновидность делового общения.
30. Рассмотрите подготовку к переговорам.
31. Пропишите Ведение переговоров.
32. Определите понятие конфликта и его структура.
33. Пропишите динамику конфликта.
34. Пропишите виды конфликтов.
35. Определите стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
36. В чем заключается особенность эмоционального реагирования в конфликтах.
37. Определите правила поведения в конфликтах.
38. Определите стресс и его характеристику. Профилактика стрессов в деловом общении.

#### Типовые задания в тестовой форме

1. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения
- б) достижение профессиональных успехов
- в) соблюдение правил этикета

2. Какова цель общения?

- а) в обращении к человеку по любой причине
- б) в обращении к человеку по определённой причине
- в) в обращении только к знакомому человеку
- г) в обращении к человеку ради знакомства

3. Выберите функции общения (выберите несколько вариантов):

- а) манипулятивная
- б) прагматическая
- в) формирующая
- г) подтверждения

4. Какие бывают виды коммуникации?

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

5. К видам компетентности не относят:

- а) менеджерскую
- б) коммуникативную
- в) профессиональную
- г) квалификационную

### Типовые практические задания

#### Задание 1.

Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

- а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.
- б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.
- в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.
- г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».
- д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.
- е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.
- ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.
- з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.
- и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.
- к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно встать в школу.

#### Задание 2.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

1. *Иванов*. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров*. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель*. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент*. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева*. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. *Кориунов*. Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров*. О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. *Петров*. Сейчас-сейчас, я представлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров*. Могу и вообще не выступать...

7. *Жена*. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж*. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. *Иванов*. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! *Петров*. Отлично!

9. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? *Петров*. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?! (неудача)

10. *Ковбой*. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? *Барышня*. Ах, я с детства обожаю лошадок!

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Перечень типовых контрольных вопросов для проведения зачета

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Единство общения и деятельности.
4. Виды общения.
5. Структура общения.
6. Функции общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
9. Основные элементы коммуникации.
10. Виды коммуникаций.
11. Коммуникативные барьеры.
12. Понятие социальной перцепции.
13. Механизмы восприятия.
14. Эффекты восприятия
15. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна.
17. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
18. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
19. Виды, правила и техники слушания.
20. Методы развития коммуникативных способностей.
21. Деловое общение. Виды делового общения.
22. Этапы делового общения.
23. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных

выступлений.

24. Темперамент. Типы темперамента.
25. Свойства темперамента.
26. Понятие этикета.
27. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
28. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
29. Переговоры как разновидность делового общения.
30. Подготовка к переговорам.
31. Ведение переговоров.
32. Понятие конфликта и его структура.
33. Динамика конфликта.
34. Виды конфликтов.
35. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
36. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
37. Правила поведения в конфликтах.
38. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.

### **Перечень типовых практических заданий для проведения зачета**

#### **Задание 1.**

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.
2. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.
3. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
4. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
5. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда
6. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.
7. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.
8. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
9. В общении главное правило: делать подарки Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника.
10. Главное в общении – побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

#### **Задание 2.**

Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от

симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

### **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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854>

2. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>

### **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, 2024. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542428>

2. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

3. *Леонов, Н. И.* Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>

### 8.3. Программное обеспечение

- Microsoft Windows
- Microsoft Office Professional Plus 2019
- Google Chrome или Яндекс.Браузер

### 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- Официальный сайт Федерации Психологов Образования России - <https://roscopy.ru/>
- Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru>
- Портал сетевой психологии «Психпортал» - <http://www.psy.piter.com/>
- Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>
- Научная электронная библиотека - <https://rusneb.ru>
- Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс IPRsmart - <https://www.iprbookshop.ru>
- Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru - <http://univertv.ru/>
- Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>
- Электронная библиотечная система «СКСИ» -

<https://www.skis.ru/Environment/EbsSki>

- База данных психологических методик - [https://hr-portal.ru/psy\\_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965](https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965)

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

– для проведения лекций – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;

– для проведения практических занятий – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;

– для организации самостоятельной работы – помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации, расходные материалы;

– для текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы.

## 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).