

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хрутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 25.10.2023 16:57:19  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**  
**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСПО  
\_\_\_\_\_ А.А. Дочкина  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**(МОДУЛЯ ОГСЭ. 04) «Психология общения»**

для специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»  
на базе среднего общего образования  
очная форма обучения  
Год набора - 2023

РАССМОТРЕНО на заседании  
предметно-цикловой комиссии  
Протокол № 6  
От «29» июня 2023 г.

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор(ы) составитель(и):

Преподаватель отделения Право и организация социального обеспечения  
ФСПО СЗИУ РАНХиГС Осипова Мария Григорьевна

Рецензент

Преподаватель высшей категории отделения Право и организация социального  
обеспечения  
ФСПО СЗИУ РАНХиГС Басаровская Полина Александровна

## СОДЕРЖАНИЕ

	4
1. Общие положения	
1.1. Область применения программы	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
2. Структура и содержание дисциплины	9
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	9
2.2. Тематический план и содержание дисциплины	10
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ	17
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	18
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	23
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся	28
3.3. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации	30
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	33
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	40



## Область применения программы

О

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности. Программа является частью образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по специальности.

Ж

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Н

Дисциплина «ОГСЭ.04 Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09.

1.1.0

О

Д

а

с

т

Ц

П

В

И

М

С

н

е

н

и

я

п

р

о

г

р

1

О

б

щ

и

е

п

о

л

о

ж

е

н

и

я

1

.

1

О

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель дисциплины - формирование у обучающихся навыков и умений решения психологических задач в сфере профессиональной деятельности, т.е. обеспечение готовности к работе с населением (в том числе с социально незащищенными клиентами), к кооперации с коллегами, способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность.

Задачи дисциплины:

1. Формирование у обучающихся понимания психологии как науки, система знаний которой глубоко интегрирована и востребована в непосредственной практической социально-правовой деятельности.
2. Усвоение обучающимися содержания основных понятий психологии, ведущих психологических направлений в истории психологии, а также практических умений по отбору и преобразованию информации с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов и коллег.
3. Формирование и развитие у обучающихся способности установления эффективной коммуникации в социально-правовой деятельности.

### 1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>– психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ

**Объем учебной дисциплины и виды работ на базе среднего общего образования (11 кл.)**

Наименования разделов	Всего часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов	
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов
Психологические особенности межличностных коммуникаций	4	2	2
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	4	2	2
Невербальная коммуникация	4	2	2
Формы деловой коммуникации	4	2	2
Наименования разделов	Всего часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов	
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов
Основы коммуникативной компетентности специалиста	4	2	2
Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2
Коммуникации в условиях искажения информации	4	2	2
Коммуникации в организациях	4	2	2
Культура деловых коммуникаций	2		
Консультация	2		

Всего	32	26	6
-------	----	----	---

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Введение в дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ОК 09
	Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.		
<b>Тема 1. Теоретические основы психологии общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02,
	Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон		ОК 03
<b>Тема 2. Средства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/2</b>	ОК 02,



<b>общения</b>	Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.		ОК 03, ОК 04
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	1. Развитие вербальные средств общения.	2	

	Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Тренинг.		
	2. Развитие коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Индивидуальные и групповые практические задания.	2	
<b>Тема 3. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10/2</b>	ОК 02, ОК 03, ОК 04
	Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	1. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров. Индивидуальные и групповые практические задания.	2	
	2. Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления. Индивидуальные и групповые практические задания.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.	2	
<b>Тема 4. Личность и индивидуальность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/2</b>	ОК 02, ОК 03, ОК 04
	Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Свойства и виды внимания. Эмоциональные состояния. Сферы эмоциональных проявлений личности. Типология темперамента		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	1. Приемы развития памяти и внимания. Тестовые задания.	2	

	2. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Тестовые задания.	2	
<b>Тема 5. Личность и группа</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03 ОК 04, ОК 06 ОК 09
	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	1. Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Дебаты как специально организованный публичный обмен мнениями	2	
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>38</b>	

### 2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 2.5:

Таблица 2.5 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Формат проведения</b>
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### **3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

#### **3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

Приступая к изучению дисциплины, студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь, необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

При работе над лекциями рекомендуется пользоваться словарем для уточнения понятий и терминов (Приложение «Глоссарий психологических терминов»). Рекомендуется использование специальных и общего назначения словарей, справочников, энциклопедий. Целесообразно выписывать эти понятия в специально отведенную тетрадь.

Для контроля знаний, практических навыков по дисциплине, сформированности компетенций в рамках данной дисциплины реализуется комплекс педагогических методов оценки: опрос, тестирование, контрольная работа, реферат.

Опрос (О) - устный и письменный - проводится во время аудиторных занятий, вопросы не выходят за рамки объявленной темы занятия. Обучающемуся важно помнить, что устный опрос позволяет как индивидуальный ответ, так и реализовать возможность охвата максимального числа опрашиваемых.

Критерии оценивания

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; ответ был логичен; обосновал свои суждения, представив практические примеры, причем не только по учебнику или лекции, но и самостоятельно им «добытые».

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но не полностью, с одной-двумя ошибками.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, в определении понятий; отсутствуют примеры, неумение обосновать свою позицию; материал изложен непоследовательно.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий; ответ нелогичен и служит препятствием к освоению дальнейшего материала.

Тестирование (Т) – также является методом контроля усвоения учебного материала. При проведении тестирования нельзя пользоваться какими-либо информационными источниками.

#### Критерии оценивания

<b>Оценка (стандартная)</b>	<b>Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)</b>
«отлично»	80-100 %
<b>Оценка (стандартная)</b>	<b>Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)</b>
«хорошо»	70-79%
«удовлетворительно»	60-69%
«неудовлетворительно»	менее 60%

Контрольная работа (КР) – это запланированная преподавателем проверка знаний в письменной форме. Ответы на задания и вопросы каждой работы играют также существенную роль при выставлении оценки за семестр.

Критерии оценивания: выполняется на занятии в аудитории письменно и сдается лично преподавателю; оцениваются знания по конкретной теме или темам; запрещено пользоваться какой-либо справочной литературой.

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; логично обосновал свои суждения, продемонстрировал самостоятельность.

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но с отдельными неточностями.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, отсутствуют аргументы.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий.

Реферат (Р)- это вариант внеаудиторной работы студента с целью углубления, систематизации и контроля полученных им знаний по дисциплине «Психология социально-правовой деятельности», сформированности общих и профессиональных компетенций.

#### Критерии оценивания

Формальные. Структура работы: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения, объем работы не должен превышать 10 листов (формат А 4, шрифт Times New Roman, 14 пт, 1,5 интервала). Реферат должен быть выполнен к определенному, обозначенному преподавателем, сроку.

Содержательные. В тексте реферата важно отразить такие моменты, как анализ литературы по теме, уточнение основных понятий по изучаемой проблеме, постановка проблем по теме исследования и предложение путей решения проблемных ситуаций, обобщение результатов работы, выводы.

Оценка «отлично» - выполнение всех формальных и содержательных требований к написанию реферата: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта полностью, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «хорошо» - выполнение формальных и содержательных требований к написанию реферата с недочетами и не в указанные преподавателем сроки: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата выполнены, но с существенными недостатками и не в указанные преподавателем сроки: тема раскрыта частично, ответы на поставленные преподавателем вопросы даны с ошибками.

Оценка «неудовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата не выполнены: тема реферата не раскрыта, обнаружено существенное непонимание проблемы.

### **3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся**

#### **Примерный тест на тему Психология общения**

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многоплановый процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.
4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное; д) диалогическое; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
5. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву: а) прагматическая; б) формирующая; в) подтверждения; г) организации и поддержания межличностных отношений; д) внутриличностная.
6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.
- А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
- Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.
7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.
- А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
- Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
- В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
8. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.
9. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?
10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) возраст; д) манера поведения; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:



- а) «эффектом ореола»;
  - б) «эффектом проекции»;
  - в) «эффектом первичности».
12. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
- А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
  - Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
  - В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
  - Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
13. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?
14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
- а) стереотипизация;
  - б) каузальная атрибуция; в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
15. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:
- а) внешняя атрибуция;
  - б) внутренняя атрибуция; в) стимульная атрибуция.
16. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент:  
к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.  
Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).  
Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте: а) идентификация; б) аттракция; в) стереотипизация; г) каузальная атрибуция?
17. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?
18. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
- А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
  - Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».
  - В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

19. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:  
а) конкуренция; б) кооперация.
20. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?  
а) кооперация; б) конкуренция.
21. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации: а) от личных особенностей говорящего;  
б) от отношения говорящего к слушающему; в) от ситуации, в которой протекает общение; г) от отношения слушающего к говорящему; д) от личных особенностей слушающего;  
е) все позиции верны; ж) все позиции неверны.
22. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»  
а) семантический барьер; б) стилистический барьер; в) логический барьер.
23. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:  
а) возраста; б) пола;  
в) социального статуса; г) типа темперамента; д) национальности;  
е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
24. Кинесика изучает:  
а) прикосновения в процессе общения; б) внешнее проявление человека;  
в) расположение собеседников в пространстве.
25. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?  
а) да;  
б) нет.  
Ответ поясните на примере.
26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:  
а) расслабленная улыбка; б) смущенная улыбка;  
в) усмешка.
27. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на: а) неуверенность;  
б) превосходство и гордость; в) скрытое наблюдение.
28. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:  
а) презрение;

- б) интерес к собеседнику и его признание; в) проявление подчеркнутого неуважения.
29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются: а) культурные различия; б) социально-возрастные различия; в) половые различия.
30. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; в) партнер слышит только то, что хочет услышать; г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
31. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?
1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.
32. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»; в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя; г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.
33. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
34. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование: а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора; б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия; г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

**Ключ:**

1. а).
2. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.
3. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
4. а), в), д).
5. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.
6. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
7. А-2); Б-1); В-3).
8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
9. Роль — способ поведения, который задается обществом. 10. в), д).
11. б) «эффект проекции». 12. А-2); Б —3); В- 1); Г —4).
13. «Включается» идентификация.

14. б).
15. а).
16. в) стереотипизация (по социальному статусу).
17. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»). 18. А-3); Б-1); В-2).
19. б).
20. б).
21. е)
22. в).
23. е).
24. б).
25. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.
26. а).
27. б).
28. б).
29. б).
30. б), д).
31. а) - 2, б) - 1.
32. б), г).
33. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
34. б), в).
- Критерии оценки:  
Мах- 57 баллов;  
«5» - 46-57 б.; «4» - 35-45 б.; «3» - 28-34 б.; «2» - 28 баллов и меньше

### **Примерный тест на тему Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:  
а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?
1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
  2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
  3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
  4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
  5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры;
  - в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г) бестактность;
  - д) неконтролируемость эмоционального состояния; е) все ответы верны;
  - ж) все ответы неверны.
3. Конфликтная ситуация — это:
- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия;
  - в) стечения обстоятельств.
4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.
5. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.
1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.
6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это: а) компромисс;
- б) сотрудничество; в) избегание;
  - г) соперничество; д) приспособление.
7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
8. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции: а) компромисс;
- б) сотрудничество; в) избегание;
  - г) приспособление; д) соперничество.
10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда, на вашей стороне;
  - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
  - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения; г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
  - д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.
11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
  - б) демонстрируйте свое превосходство;
  - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
  - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
  - д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
  - е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
- а) преувеличивать свои заслуги;
  - б) обрушивать на партнера множество претензий; в) исходить из добрых намерений партнера;
  - г) видеть все только со своей позиции;
  - д) учитывать интересы партнера по общению; е) критически оценивать партнера.

**Ключ:**

- 1. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
- 2. е).
- 3. б).
- 4. а).
- 5. а) - 1, б) - 2.
- 6. б).
- 7. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 8. 2, 3, 5.
- 9. б).
- 10. а), в), д).
- 11. а), в), г), е).
- 12. а), б), г), е).

**Критерии оценки:**

За каждый правильный ответ 1 балл:

Мах- 31 баллов;

«5» - 31-28 б.; «4» - 23-27 б.;

«3» - 19-22 б.; «2» - 18 баллов и меньше

**Перечень теоретических вопросов к зачёту по дисциплине**

- 1. Сущность общения. Структура общения.
- 2. Средства общения. Типы общения.
- 3. Коммуникационный процесс.

4. Правила эффективного общения. Особенности процесс восприятия.
5. Общение как взаимодействие.
6. Виды межличностного взаимодействия.
7. Манера общения и Я-высказывания.
8. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
9. Особенности проведения деловых совещаний.
10. Особенности публичного выступления.
11. Стил ь общения как слагаемое стилия отношения и стилия работы.
12. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
13. Типы коммуникативных стилей личности и их характеристики.
14. Особенности научного стилия общения.
15. Достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
16. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
17. Коммуникации в условиях искажения информации.
18. Виды и техника слушания.
19. Акцентуации характера.
20. Стили управления.

#### **4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к изучению дисциплины, студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется: тетрадь для записи лекций и заданий.

## 5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### Основные источники:

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9.
2. *Чернова, Г. Р.* Психология общения [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 235 с. : ил. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-496-01849-4 : 0.00.
3. *Чернова, Г. Р., Слотина Т. В.* Психология общения : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - СПб.[и др.] : Питер, 2017. — 240 - ISBN: 978-5-459-01210-1

### Дополнительные источники:

1. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>
2. *Столяренко, Л. Д.* Психология общения: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Изд. 4-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2019. - 317, [1] с. - (Серия "Среднее профессиональное образование"). Библиогр.: с. 315-318. - ISBN 978-5-222-31565-1:296.56.

### Интернет-ресурсы:

1. ЭБС [biblio-online.ru](https://biblio-online.ru)



## Медиамастеры

1. <https://www.youtube.com/watch?v=QcyLnMuBs4>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=ilbtZ4tBrwM> — Деловые связи (нетворкинг)
3. <https://www.youtube.com/watch?v=t4EffCMFQew> — Холодные звонки. Скрипт холодного звонка
4. <https://www.youtube.com/watch?v=XltROMK2uNY> — Система мотивации.
5. <https://www.youtube.com/watch?v=aDaf4-7KDkk> — Telephone English: How to take or give a message
6. <https://www.youtube.com/watch?v=Dz4E1gjyng8> — Закрытые и открытые вопросы в продажах
7. <https://www.youtube.com/watch?v=MVvEuE0nh5M> — Примеры вопросов в продажах
8. [https://www.youtube.com/watch?v=WQVleA\\_OWx4](https://www.youtube.com/watch?v=WQVleA_OWx4) — Telephone English: Emma's top tips
9. <https://www.youtube.com/watch?v=B273Asf5hx4> <https://www.youtube.com/watch?v=0N-0mkyzeKU>

## **6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для обучения студентов по дисциплине «Психология общения» в филиале имеется кабинет, оборудованный видеопроекционным оборудованием, столами, стульями, классной доской, системой освещения. Также в филиале имеется библиотека, имеющая рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных филиала и сети Интернет.