

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Психология общения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	38.02.01-ЗФО 9 кл. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический	
Квалификация	бухгалтер	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	50	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты с оценкой 5
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	42	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	10			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	42	42	42	42
Итого	50	50	50	50

Программу составил(и):
Препод. Тарасенко Д.Ю.

Рецензент(ы):
к.ф.н., доц., Дышекова О.В.

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ (ПО ОТРАСЛЯМ) (бухгалтер, специалист по налогообложению) (образовательная программа - программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 69)

составлена на основании учебного плана:

Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический

утвержденного учёным советом вуза от 30.06.2022 протокол № 26.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные и социально-экономические дисциплины (СПО)

Протокол от 31.05.2022 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) .
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОГСЭ
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Возрастная анатомия, физиология и гигиена
2.1.2	История
2.1.3	Математика
2.1.4	Медико-биологические и социальные основы здоровья
2.1.5	Педагогика
2.1.6	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.1.7	Теоретические основы дошкольного образования
2.1.8	Учебная практика
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Коррекционная и специальная педагогика
2.2.2	Основы природопользования
2.2.3	Психолого-педагогические основы организации общения детей дошкольного возраста
2.2.4	Русский язык и культура речи
2.2.5	Теоретические и методические основы организации игровой деятельности детей раннего и дошкольного возраста
2.2.6	Теоретические и методические основы организации продуктивных видов деятельности детей дошкольного возраста
2.2.7	Учебная практика
2.2.8	Детская литература с практикумом по выразительному чтению
2.2.9	Основы традиционных религий России
2.2.10	Основы философии
2.2.11	Практикум по художественной обработке материалов и изобразительному искусству
2.2.12	Производственная практика по профилю специальности)
2.2.13	Социология
2.2.14	Теоретические и методические основы организации трудовой деятельности дошкольников
2.2.15	Теория и методика музыкального воспитания с практикумом
2.2.16	Производственная практика по профилю специальности)
2.2.17	Теоретические основы организации обучения в разных возрастных группах
2.2.18	Теория и методика математического развития
2.2.19	Теория и методика развития речи у детей
2.2.20	Теория и методика экологического образования дошкольников
2.2.21	Учебная практика
2.2.22	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.23	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.24	Подготовка детей к школе
2.2.25	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2.26	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.27	Производственная практика по профилю специальности)
2.2.28	Производственная практика по профилю специальности)
2.2.29	Теоретические и методические основы взаимодействия воспитателя с родителями (лицами, их заменяющими) и сотрудниками дошкольной образовательной организации
2.2.30	Теоретические и прикладные аспекты методической работы воспитателя детей дошкольного возраста

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:							
3.1 Знать							
взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.							
3.2 Уметь							
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.							
ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;							
ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;							
ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;							
ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;							
ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;							
ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;							
ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;							
ОК 10.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;							
Раздел 1.							
1.1	Введение в учебную дисциплину. /Тема/	5					
1.2	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Роль общения в профессиональной деятельности. Требования к изучаемой дисциплине. /Лек/	5	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
Раздел 2. Психология общения.							
2.1	Понятие об общении. /Тема/	5					

2.2	Понятие общения, цели, виды, функции и уровни общения, Общение и деятельность. Педагогическое общение. /Лек/	5	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.3	Практическое занятие №1. Диагностика уровня общительности (В.Ф. Ряховский), оценка своего умения слушать. Проверка уровня коммуникабельности. Практическое занятие №2. Развитие навыков общения. /Пр/	5	1	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.4	Составление вариантов нестандартных приветствий учителя к классу. Подготовка докладов и выступлений на тему «Общение – основа человеческого бытия». /Ср/	5	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.5	Общение как обмен информацией. /Тема/	5					
2.6	Практическое занятие №3. Слушание в межличностном общении. Составление правил эмпатического и эффективного слушания. Практическое занятие №4. Практический самомаркетинг (тесты). Практическое занятие №5. Формирование коммуникативных умений. /Пр/	5	0,5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.7	Подбор фотоснимков, иллюстраций, отражающих ситуации общения. Составить рекомендации учителю, как хвалить учащихся. /Ср/	5	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.8	Общение как взаимодействие. /Тема/	5					
2.9	Практическое занятие №6. Развитие навыков взаимодействия в общении. Практическое занятие №7. Роль и ролевые ожидания в общении. Практическое занятие №8. Роль и ролевые ожидания в общении. /Пр/	5	0,5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.10	Подготовка сообщений к семинару: референтная группа, социальная роль, ролевое поведение личности в общении, виды социального взаимодействия, взаимное влияние людей в процессе общения. /Ср/	5	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.11	Общение как восприятие людьми друг друга. /Тема/	5					
2.12	Составление размышления на тему «Счастье - когда тебя понимают». Подбор упражнений, заданий для формирования умений общаться. /Ср/	5	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.13	Деловое общение. /Тема/	5					

2.14	Практическое занятие №9. Искусство устного и публичного выступления. Практическое занятие №10. Мастерство педагогического общения. /Пр/	5	0,5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.15	Определение секретов успешного выступления. Составить конспект «Учись быть общительным». /Ср/	5	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.16	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. /Тема/	5					
2.17	Практическое семинарское №11. Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Практическое занятие №12. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций. Практическое занятие №13. Пути и способы выхода из конфликтных ситуаций. /Пр/	5	0,5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.18	Составить ситуации общения в рисунках (правильно-неправильно). /Ср/	5	5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.19	Этика общения. /Тема/	5					
2.20	Практическое занятие №14. Разработка правил эффективного общения. Практическое занятие №15. Педагогическое мастерство и такт учителя. /Пр/	5	1	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.21	Составить программу самосовершенствования: учусь искусству общения. /Ср/	5	5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		
2.22	/ЗачётСОц/	5		ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания

1 вариант

1. Согласны ли вы с таким определением понятия «общение»?

Это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

3. 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.

4. Э. Берн выделил три способа поведения:

1) Родитель;

2) Ребенок;

3) Взрослый

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.

5. Какие из предложенных рекомендаций подойдут для тактики бесконфликтного поведения?

А. Настаивая на своем предложении, не отвергать предложения партнера, рассматривать все предложения и оценивать все «за» и «против».

Б. Демонстрировать свое превосходство.

В. Не позволять себе отвечать агрессией на агрессию.

Г. Независимо от результата разрешения конфликта стараться не разрушать отношения с партнером.

Д. Стараться чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

Е. Предлагать партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?».

Проблемно-познавательные задания.

1. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь в жизни чаще всего.

2. Часто бывает, что близкие друзья искренне не замечают недостатков своих партнеров, причем даже очень существенных. Объясните, какой эффект межличностного восприятия лежит в основе этого явления. Какие могут быть последствия в дальнейшем развитии отношений?

3. Разработать правила эмпатийного взаимодействия воспитателя с детьми дошкольного возраста.

Тестовые задания

2 вариант

1. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Ответ поясните.

2. 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.

3. 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.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству;

- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

5. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

А. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

Б. Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

В. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Г. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

Д. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Проблемно-познавательные задания.

1. Малыш в ванной пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Димочка, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!» Какой коммуникативный барьер непонимания проявляется в этой ситуации?

2. Определите роли, которые выполняет человек на протяжении описанного отрезка времени.

«Ну и денек. С утра накормила мужа, собрала Ленку в садик, выпроводила обоих и – бегом через парк на работу в детский сад. Отработала первую смену. Потом оправдывалась у заведующего за конфликт с мамой Степанова Петра. После работы навестила бабушку в больнице, прибежала домой, но у подъезда попала в руки Маше из 5 квартиры и долго слушала про оплошности коммунальщиков. Еле-еле вырвалась и – скорей, готовить ужин. Все успела. Теперь можно пять минут посмотреть сериал».

3. Разработать правила бесконфликтного общения воспитателя с родителями дошкольников.

Интерактивное упражнение

Во время зачёта необходимо разделить группу обучающихся на подгруппы «сторонников» и «противников» для обсуждения вопроса «Следует ли в воспитании дошкольников делать максимальный упор только на здоровьесберегающие технологии?». Представители каждой подгруппы должны выступать поочерёдно - обратиться к участникам, убедительно изложить свою позицию, постараться привлечь слушателей на свою сторону. После всех выступлений участники пишут, какие ораторы произвели на них наиболее сильное убеждающее воздействие, какие понравились своей манерой поведения и речи, какие выступления были наиболее удачными. Далее следует проанализировать контакт, выразительность выступлений, отношение к предмету (положительное или отрицательное), отношение к аудитории.

Затем подгруппам нужно составить «Памятку презентатору» (по организации убеждающего выступления) и, обсудив минипроекты обеих подгрупп, разработать совместную «Памятку».

Тест 1

1. Какой способ общения служит неречевым средством выражения разнообразных чувств человека, передачи информации, эмоций, воздействуя на поведение человека?

- а) вербальный способ передачи информации,
- б) устная речь,
- в) письменная речь,
- г) невербальный способ передачи информации.

2. Вербальные средства общения означают:

- а) передача информации с помощью человеческой речи,
- б) громкость речи, тембр, ритм, высоту звука,
- в) расположение людей в пространстве при общении;
- г) прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.),

3. К какому свойству речи относится способность влиять на мысли, чувства, убеждения, поступки слушающего, которая зависит от умения выражать просьбу, приказ, угрозу, удивление, насмешку.

- а) содержательность речи,
- б) понятность речи,
- в) выразительность речи,
- г) действительность речи.

4. Пантомимика – это ...

- а) выразительные движения лица человека,
- б) выразительные движения и положения тела,
- в) размещения партнеров во время общения,
- г) высота и тембр голоса, интонация, паузы.

5. Логический барьер непонимания в общении возникает из-за:

- а) невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами,
- б) несоответствия стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент

10. 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.
11. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.
12. 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.
13. 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.
14. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:
- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.
15. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.
16. 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.
17. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.
18. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.
19. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:
- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.
20. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:
- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.
21. 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.
22. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;

- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.
23. 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.
24. 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.
25. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.
26. 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.
27. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.
28. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:
- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».
29. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:
- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.
30. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
31. 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.
32. 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.
33. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 б) накопившиеся противоречия;
 в) стечения обстоятельств.
34. 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.
35. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:
 а) компромисс;
 б) сотрудничество;
 в) избегание;
 г) соперничество;
 д) приспособление.
36. 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.
37. 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 этой жвля ния 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.
38. 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.
39. 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.
40. 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 па 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?»

5.2. Темы письменных работ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.

11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
12. Правила и техники эффективного слушания.
13. Методы развития коммуникативных способностей.
14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.
15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
16. Верификация как наука об обмане.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.
21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.
22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
26. Искусство публичного выступления.
27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
29. Конструктивный и деструктивный конфликт.
30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.

5.3. Фонд оценочных средств

Перечень вопросов для устного и письменного опроса по темам учебной дисциплины

Тема 1.

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность в общении? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
3. Какая существует зависимость между коммуникативными способностями, умениями и знаниями по психологии общения?

Тема 2.

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
7. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
8. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
9. Назовите функции, которые проявляются в общении.
10. Какие виды общения вам известны?
11. Какие стороны входят в структуру общения?
12. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
13. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
14. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
15. Для чего нужны «техники общения»?

Тема 3.

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?
3. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
4. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
5. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
6. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?
7. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
8. Раскройте сущность каждого механизма.
9. Какие «виды» атрибуции вам известны?
10. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
11. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?
12. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
13. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

Тема 4.

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?

Тема 5.

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 6.

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
4. Что входит в структуру деловой беседы?
5. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
6. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
7. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
8. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
9. Перечислите виды деловых писем.

Тема 7.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
5. Какая стратегия характерна для вас?

Тема 8.

1. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
2. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
3. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
4. Что запрещено в конфликте?

Тема 9.

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает слово «этикет»?
6. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
7. Почему по речи судят об общей культуре человека?
8. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
9. Для чего необходимы знания национального этикета?
10. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
11. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Вопросы к контрольной работе 1

Вариант 1

1. Каково значение психологии общения в педагогической деятельности?
2. Назовите основные типы межличностного общения, укажите правила диалогического общения.
3. Сравните вербальные и невербальные формы общения, что у них общего?
4. Опишите понятие такого механизма восприятия в общении, как рефлексия.
5. Объясните, что такое «эмпатия»?

Вариант 2

1. Что изучает психология общения?
2. Назовите основные стороны психологии общения, укажите, что они изучают.
3. Перечислите основные типичные искажения представлений о другом человеке.
4. Что такое стереотип, и каково его значение в педагогической деятельности?
5. Сравните позиции участников общения с ориентацией на контроль и на понимание.

Вопросы к контрольной работе 2

Вариант 1

Задание 1.

Во время тренировки Ваш воспитанник не принимает Ваших замечаний, разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите? Опишите свои действия.

Задание 2.

Молодой девушке предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи с работодателем.

Вариант 2

Задание 1.

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать! Представьте и опишите возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях.

Задание 2.

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Оценка выступлений на семинарском занятии, выполнения практических заданий и заданий для сам. работы,
Оценка выполнения практических заданий и упражнений,
Оценка вопросов и заданий устного и письменного характера,
Дифференцированный зачёт.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Психология общения: курс лекций: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018
Л1.2	Пшеничнинова Л. М., Ротарь Г. Г.	Психология общения: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бодалев А. А.	Психология общения. Энциклопедический словарь: словарь	Москва: Когито-Центр, 2011
Л2.2	Капустина В. А.	Психология общения: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства					
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
23 в	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 26 шт., стул – 51 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	