

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 24.03.2024 12:45:58

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ОГСЭ.05 Психология общения

*(наименование дисциплины (модуля))*

**Специальность 38.02.01 "Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)"**

**Квалификация выпускника Бухгалтер**

**Наименование образовательной программы (профиля)**

2023 г.

## 1. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины (модуля) у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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

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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен **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;

- эти

## 2. Объем учебной дисциплины (модуля)

Объем дисциплины составляет 76 академических часа.

## 3. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.

Тема 1.2 Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Решение ситуационных задач.

Раздел 2. Коммуникативная функция общения

Тема 2.1 Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.

Темы 2.2 Технологии обратной связи в говорении и слушании. Решение ситуационных задач.

Раздел 3. Интерактивная функция общения

Тема 3.1 Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.

Тема 3.2 Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Решение ситуационных задач.

Раздел 4. Перцептивная функция общения

Тема 4.1 Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.

Тема 4.2 Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

## Раздел 5. Средства общения

Тема 5.1 Вербальная и невербальная коммуникация.

Тема 5.2 Понятие эффективного слушания. Виды слушания. Решение ситуационных задач.

## Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Тема 6.1 Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Решение ситуационных задач.

Раздел 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Тема 7.1 Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.

Тема 7.2 Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.

Тема 7.3 Способы управления конфликтами. Формирование навыков ведения переговоров.

## 4. Условия реализации дисциплины (модуля)

### 4.1. Материально-техническое обеспечение реализации дисциплины (модуля)

Для реализации дисциплины (модуля) необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- экран;
- мультимедиапроектор.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

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

##### *Основная*

1. Бороздина, Г. В. Основы психологии и педагогики : учебное пособие / Г. В. Бороздина. — 3-е изд. — Минск : Вышэйшая школа, 2022. — 416 с. — ISBN 978-985-06-3481-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/130007.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А.. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19277.html>

3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А.. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19278.html>

##### *Дополнительная*

1. Белова Ю.А. Психология. Часть 1. Прикладные аспекты общей и возрастной психологии и психологии общения : учебное пособие / Белова Ю.А.. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 129 с. — ISBN 978-5-93252-267-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/12702.html>
2. Маслова Т.А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Маслова Т.А., Маслов С.И.. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85787.html>
3. Пшеничнова Л.М. Психология общения : учебное пособие / Пшеничнова Л.М., Ротарь Г.Г.. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88432.html>

#### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «российское образование»
4. <http://window.edu.ru/> - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
5. <http://www.school.edu.ru/> - Российский общеобразовательный портал
6. <http://katalog.iot.ru/> - каталог образовательных ресурсов сети интернет для школы
7. <http://ndce.edu.ru/> - каталог учебников, электронных ресурсов для общего образования
8. <http://school-collection.edu.ru/> - единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
9. <http://fcior.edu.ru/> - «Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов»
10. [fero.ru](http://fero.ru) - "Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования".

### **3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины (модуля)**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины (модуля) осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных занятий по дисциплине (модулю), а также в ходе самостоятельной работы обучающихся.

Оценка качества освоения дисциплины (модуля) включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости может проводиться в форме устного опроса, проверочных (контрольных) работ, тестирования, выполнения заданий-кейсов и других формах в зависимости от специфики конкретной дисциплины (модуля).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **ДФА**.

#### Примерные вопросы (задания) к промежуточной аттестации по дисциплине

1. Проблемы общения в психологии.
2. Общение: наука и искусство.
3. Моральные нормы и нравственность в общении.
4. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
5. Роль и механизмы невербального общения.
6. Речь как основное средство человеческого общения.
7. Общение как коммуникация.

8. Барьеры в общении и способы их преодоления.
9. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.
10. Искусство управлять общением.
11. Психология успешного общения.
12. Психологическая защита в общении.
13. Манипуляции в общении.
14. Установки коммуникативного поведения.
15. Психологические механизмы регуляции деятельности.
16. Экспрессия человека в общении.

## КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНОГО ЗАЧЕТА

### Вариант 1

1. Коммуникативная сторона общения это
  - а) обмен информацией
  - б) восприятие и понимание друг друга
  - в) взаимодействие друг с другом
  
2. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
  - а) имеет тайный характер намерений
  - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
  - в) предполагает ясность внутренних приоритетов
  - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
  
3. Определите пропущенное слово, вставив верное: «Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.»
  - а) личностным
  - б) деловым
  - в) ролевым
  
4. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
  - а) психическое заражение
  - б) конформность
  - в) убеждение
  - г) подражание
  
5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
  - а) убеждение
  - б) психическое заражение+
  - в) эмпатия.
  
6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
  - а) понимание целей партнера
  - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
  - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
  - г) знание индивидуальных особенностей партнера
  
7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
  - а) оперативка
  - б) переговоры
  - в) брифинг
  - г) совещания
  - д) беседа
  - е) видеоконференция

8. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
- а) примитивное
  - б) закрытое
  - в) ролевое
  - г) открытое
9. Отметьте этапы делового общения:
- а) установление контакта
  - б) выявление мотивов общения
  - в) взаимодействие
  - г) завершение общения
  - д) все варианты верны
10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
- а) эмпатия
  - б) все ответы верны
  - в) рефлексия
  - г) идентификация
11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение
  - б) деловое общение
  - в) конфиденциальное общение
12. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
- а) восприятие
  - б) коммуникация
  - в) взаимодействие
13. Обратная связь:
- а). препятствует коммуникативному процессу
  - б) способствует коммуникативному процессу
  - в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
14. Вербальные коммуникации – это:
- а) язык телодвижений и параметры речи
  - б) устные и письменные
  - в) знаковые и тактильные
15. К невербальным средствам коммуникации не относят:
- а) нерезлексивное слушание
  - б) взгляд
  - в) тактильный контакт
16. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество

- б) компромисс
- в) избегание

17. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

18. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

19. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

20. Свойства речи – это:

- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз

21. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание
- б) противоборство
- в) уступчивость
- г) сотрудничество

22. Манипулятивный стиль общения

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

23. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) противоборство
- г) уступчивость
- д) компромисс.

24. Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

- а) открытый
- б) закрытый
- в) альтернативный.



25. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;

#### Вариант 2.

1. Какое из определений коммуникации можно считать наиболее правильным?

- а) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- в) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

2. Какие признаки отличают деловое общение от личностного?

- а) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач
- б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения
- в) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.

3. Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личностного общения?

- а) закрыта
- б) открытая
- в) отстраненная

4. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) конкуренция.

5. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

6. Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей эмоционально устойчивых, с низкой вербальной и невербальной активностью, мало экспрессивных?

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) холерик.

7. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3.

8. Закрытый тип вопроса позволяет:

- а) сбор необходимой информации;
- б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
- в) получить или уточнить конкретную информацию.

9. Общение это:

- а) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) отношение к поступающей информации.

10. Стиль общения это:

- а) индивидуально-психологические особенности взаимодействия между
- б) индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) индивидуально-субъективные особенности между людьми.

11. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;

12. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

13. Трактовка «взгляда в сторону означает:

- а) страх и желание уйти.
- б) не понял, повтори.
- в) пренебрежение.

14. Свойства речи – это:

- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз

15. К вербальным средствам общения относят:

- а) Мимика.
- б) Слова.
- в) Жесты.

16. Виды слушания бывают:

- а) нерелексивное пассивное

- б) рефлексивное активное
- в) продуктивное

17. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

18. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

19. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение.

20. Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?

- а) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели
- б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения
- в) стилем общения

21. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

22. Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?

- а) манипулятивный
- б) примитивный
- в) конвенциональный.

23. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

24. По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:

- а) конструктивные и деструктивные;
- б) позитивные и негативные;
- в) симметричные и асимметричные.

25. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) конкуренция