


Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Торгово-
экономического института
Ю.Ю. Сулова
03 2019 г.
Торгово-экономический
институт



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)


Красноярск 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Программу составил: ст. преподаватель Багузова Л.В. 
фамилия, инициалы, подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании ОСПО
« 20 » 03 2019 г. протокол № 3

Заведующий ОСПО: Зайцева Н.С. 
фамилия, инициалы, подпись

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины
на 20 ____/20 ____ учебный год.

В программу вносятся следующие изменения: _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена и одобрена на заседании
ОСПО

« ____ » _____ 20 ____ г. протокол № ____

Заведующий ОСПО Зайцева Н.С.
фамилия, инициалы, подпись

Внесенные изменения утверждаю:

И.о. директора Торгово-экономического института:

Суслова Ю.Ю. 
фамилия, инициалы, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Программа учебного курса «Психология общения» подготовлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. Программа предназначена для студентов очной формы обучения специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

«Психология общения» в структуре общих гуманитарных дисциплин нацелена на воспроизводство и анализ основных условий развития и образования человека, его профессионального и личностного становления в социальных общностях посредством включения в систему межличностных связей и отношений.

Цель и задачи курса «Психология общения» определяются спецификой предмета и выполняемыми им функциями, что соответствует общему принципу гуманизации образования.

Цель дисциплины:

- усвоение сущности, закономерностей, принципов, условий и факторов формирования у человека качеств активного компетентного социального субъекта культуры и труда, гражданской и семейной жизнедеятельности; подготовка личности к выполнению задач и функций в социальном контексте будущей профессиональной деятельности;
- формирование готовности к постоянному самообразованию, профессиональному и личностному саморазвитию;
- формирование соответствующих психологических и нравственных качеств, культуры делового общения как необходимых условий их повседневной деятельности.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи дисциплины заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков личности:

- освоение системных знаний о социально-психологических объектах, явлениях, процессах, системах, которые оказывают значительное влияние на развитие личности;
- формирование обобщённых умений применять психологические знания, принципы, методы для решения социально-профессиональных задач (организация сотрудничества, взаимодействие с клиентами и коллегами и др.), обеспечения полноценного развития и гуманистического воспитания детей в семье;
- формирование у студентов как будущих специалистов готовности к социальному взаимодействию и коммуникации; развитие способности к постоянному самообразованию и самовоспитанию;

- освоение студентами способов форм продуктивного, критического мышления; развитие умений рефлексии собственной деятельности; формирование способности к непрерывному саморазвитию и эффективной самореализации в сфере профессии.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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 с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- ✓ психологические особенности делового общения и его специфику;
- ✓ механизмы взаимопонимания в общении;
- ✓ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- ✓ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

уметь:

- ✓ интерпретировать психические состояния, индивидуально- и социально-психологические свойства личности;
- ✓ эффективно использовать стратегии поведения в конфликтных ситуациях и способы разрешения конфликтов;
- ✓ оказывать психологическое воздействие на партнеров по общению;
- ✓ соблюдать правила протокола и этикета;

владеть:

- ✓ приемами позитивного взаимодействия и сотрудничества с коллегами, клиентами;
- ✓ простейшими приемами регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ✓ приемами самопознания, самоконтроля, самооценки, саморегуляции и саморазвития.

1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Курс «Психология общения» относится к обязательной части цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин и направлен на углубление и расширение полученных в рамках школьной программы по курсу «Обществознание» психологических знаний. Курс имеет междисциплинарные связи с такими дисциплинами учебного плана специальности, как «Основы философии», «История», «Менеджмент», «Документационное обеспечение управления».

1.5 Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке.

2 Объем дисциплины

Виды работ	Форма обучения	
	Очная	
	Семестр	
	IV	
А	1	2
Лекции	26	
Практические занятия (ПЗ)	6	
Семинарские занятия (СЗ)	-	
Лабораторные занятия (ЛЗ)	-	
Самостоятельная работа	6	
Контрольная работа	+	
Реферат	-	
Курсовая работа	-	
Дифференцированный зачет	+	
Экзамен	-	
Всего часов:	38	

3 Содержание дисциплины

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час),	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение	2	-	-	-	ОК 01 – ОК 06, ОК 09, ОК 10
2	Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в общении	6	2	-	2	ОК 01 – ОК 06, ОК 09, ОК 10
3	Психология общения и взаимодействия	12	2	-	2	ОК 01 – ОК 06, ОК 09, ОК 10
4	Природа конфликтов и пути их разрешения	6	2	-	2	ОК 01 – ОК 06, ОК 09, ОК 10
	Итого	26	6	-	6	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	Введение учебную дисциплину	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль культуры общения в профессиональной деятельности человека. Методы психологических исследований.	2	2
2	Раздел 1 Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в общении	<i>Социально-психологические типы личности</i> Влияние анатомо-физиологических характеристик на социально-психологические качества личности. Типологии темперамента: конституционные теории, типы нервной системы по И.П. Павлову, гуморальная теория. Влияние индивидуальных особенностей на социально-психологические качества личности. Характер. Акцентуации характера. Межличностные отношения и социально-психологические качества личности.	2	2
		<i>Эмоциональная компетентность в деловом общении</i> Понятие «эмоциональная культура». Истоки возникновения. Эмоции и интеллект. Эмоции и чувства: понятие, виды чувств, формы проявления эмоций. Компоненты эмоционального интеллекта: самосознание, владение собой, социальное сознание, менеджмент взаимоотношений. Сравнение и различие между IQ и EQ. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли. Психические состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, дистресс, страх, боязнь; их характеристика. Оценка собственного эмоционального состояния и состояния деловых партнеров, коллег, клиентов. Управление эмоциями.	2	2
		<i>Межличностные отношения</i> Понимание сущности взаимоотношений в социальной психологии. Виды	2	-

¹ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

		взаимоотношений: отношения знакомства, приятельские, дружеские, любовные, супружеские, деструктивные. Типы личностей и особенности межличностных отношений в деловом общении.		
3	Раздел 2 <i>Психология общения и взаимодействия</i>	<i>Общение: понятие, функции, структура. Коммуникация.</i> Единство общения и деятельности. Содержание, цели и средства общения. Формы, функции, виды и уровни общения. Основные закономерности общения. Стороны общения. Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Средства коммуникации.	2	2
		<i>Специфика вербального общения</i> Слушание. Приемы, позволяющие повысить эффективность слушания. Приемы активного слушания (вопрос-эхо, повторение фразы, переформулирование, отражение эмоций). Ошибки слушания. Вербальная коммуникация. Устная и письменная речь. Вопросы как средство достижения успеха (открытые вопросы, альтернативные вопросы, «зеркальные» вопросы, вопросы для обдумывания, контрольные вопросы, подтверждающие вопросы, вступительные вопросы, завершающие вопросы). Отзеркаливание – средство установления контакта. Слова, создающие настроение. Переговоры по телефону.	2	2
		<i>Специфика невербального общения</i> Невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика. Роль наблюдения при сборе информации о партнере по общению. Пространство и работа с клиентом. Мимика. Взгляд. Жесты и поза как закодированное сообщения. Открытые и закрытые позы в общении. Жесты эмоционального дискомфорта. Жесты нетерпения. Жесты превосходства.	2	2
		<i>Общение как взаимодействие</i> Этапы общения в процессе взаимодействия. Социальные роли. Концепция транзактного анализа. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция. Оказание психологического воздействия на партнера по общению. Содержание психологического воздействия: виды, способы, методы и формы.	2	2
		<i>Общение как восприятие и понимание людьми друг друга</i>	2	2

		<p>Понятие социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции: восприятие других людей (стереотипия); познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя (рефлексия); прогнозирование поведения партнера по взаимодействию (каузальная атрибуция). Эффекты и ошибки межличностного восприятия.</p>		
		<p><i>Способы и приемы создания имиджа.</i> Способы и приемы создания имиджа – положительного образа человека или организации в сфере деловых отношений. Слагаемые личного обаяния (имиджа) делового человека: нравственные характеристики, психологические знания и умения, техника самопрезентации.</p>	2	-
4	<p>Раздел 3 <i>Природа конфликтов и пути их разрешения</i></p>	<p><i>Конфликты: виды, причины, стадии протекания</i> Понятие конфликта и его социальная роль. Позитивные и негативные функции конфликта. Конфликтоген и конфликтная ситуация. Типы конфликтогенов. Виды конфликтов: конфликты по объему (внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые), по длительности протекания, по их значению для организации, по источнику возникновения, по способу разрешения. Причины и последствия конфликтов; Стадии и структура конфликта.</p>	2	2
		<p><i>Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации.</i> Типы стратегий поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.</p>	2	2
		<p><i>Технология разрешения и профилактики конфликтов.</i> Способы регулирования и предотвращения конфликта. Разрешение и преодоление конфликта. Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Типы конфликтных личностей. Социально-психологический портрет конфликтной личности и психолого-педагогическая тактика воздействия на него. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности.</p>	2	-
		ИТОГО	26	18

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	Раздел 1 <i>Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в общении</i>	<i>Выявление социально-типологических свойств личности</i> Опросник Айзенка по определению темперамента; Определение основных направлений характера по К. Леонгарду. Анализ результатов тестирования.	2	-
3	Раздел 2 <i>Психология общения и взаимодействия</i>	<i>Особенности и роль общения в профессиональной деятельности</i> Тестирование владения невербальными компонентами делового общения. Определение уровня собственной общительности. Тренинг навыков делового общения. Развитие умений преодолевать барьеры в деловом общении. Проигрывание ситуаций ролевого взаимодействия.	2	2
5	Раздел 2 <i>Природа конфликтов и пути их разрешения</i>	<i>Работа с конфликтным клиентом</i> Неэффективные приемы реагирования на критику. Ответная агрессия. Уход из ситуации. Обман. Оправдание. Эффективные приемы реагирования на критику. Типы критики: обобщенная (огульная) критика, несправедливая критика, справедливая критика). Как справиться с раздражением. Проигрывание смоделированных конфликтных ситуаций.	2	2
ИТОГО			6	4

3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрено.

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Психология общения: методические указания для самостоятельной работы студентов / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2019. – 37 с.

2. Психология общения: сборник описаний практических работ / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2019. – 51 с.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с учебным планом, формой итогового контроля является дифференцированный зачет.

Целью зачета является проверка усвоения студентами теоретического материала по темам курса, готовности применить эти знания и умения в соответствии с избранной ими профессиональной деятельностью.

Зачет по дисциплине может проводиться:

- в устной форме – в виде беседы преподавателя со студентом по подготовленным вопросам согласно заданию;
- в письменной или интерактивной форме в виде тестирования.

Критерии оценивания (при проведении зачета в устной форме):

«Отлично» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«Хорошо» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

«Удовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«Неудовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют

существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, персоналиях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

При проведении зачета с использованием баз тестовых материалов по курсу рекомендуется использовать следующие критерии оценивания знаний студентов:

Уровень знаний студентов			
Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-85%	84-65%	64-50%	Менее 50%

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925269>

2. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987198>

3. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения: учебное пособие / Г.Р. Чернова, Т. В. Слотина. — Санкт-Петербург: Питер, 2015. — 240 с. - ISBN 978-5-496-01849-4. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1055357>

Дополнительная литература

1. Ильин, Е.П. Психология делового общения: практическое руководство / Е.П. Ильин. — Санкт-Петербург: Питер, 2017. — 240 с. — (Мастера психологии). - ISBN 978-5-4461-0352-2. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1055325>

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028559>

3. Социальная психология : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 192 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=757838>

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт журнала «Вопросы психологии – <http://www.voppsy.ru/>
2. Психологический образовательный сайт «Психология» - <http://psychologiya.com.ua/>
3. Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru/>
4. Официальный сайт практикующего психолога, коуча Вадима Лёвкина – <http://www.orgpsiholog.ru/index.htm>

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Одна из основных задач человека, работающего в сфере бизнеса – *решение психологических задач*, возникающих в процессе общения с клиентами, коллегами, партнерами, подчиненными и начальством. Принадлежность человека к миру бизнеса в цивилизованном обществе не только не исключает, но, напротив, предполагает его принадлежность, приобщение к миру психологии. Находясь в социуме, специалист должен быть хорошим психологом, носителем высокой культуры, обладать талантом общения, быть личностью, уметь заслуживать доверие и уважение. В этой связи овладение знаниями в области психологии общения имеет немаловажное значение для роста престижа, конкурентоспособности и творческого потенциала специалиста. Каждый из вас уже обладает знаниями в области житейской психологии. Однако, этих знаний себя и других, личного опыта и наблюдательности явно недостаточно для того, чтобы стать настоящим профессионалом.

Дисциплина «Психология общения» носит во многом прикладной характер. Ее главная цель – способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности. Воспитание личности, умеющей разумно строить отношения с окружающей природой, обществом, предметным миром и самим собой также является целью данной дисциплины.

Психология общения в структуре общих гуманитарных дисциплин нацелена на воспроизводство и анализ основных условий развития и образования человека, его профессионального и личностного становления в социальных общностях посредством включения в систему межличностных связей и отношений.

Учебный процесс по курсу «Психология общения» проходит по классической для средних учебных заведений схеме: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа студентов, промежуточные формы контроля, зачет.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины заключается:

- в подготовке и дополнении текстов лекций по темам курса;
- в подготовке к семинарским и практическим занятиям (изучение теоретического материала по темам курса с использованием текста лекций и рекомендуемой литературы);
- в написании докладов (рефератов) по проблемным вопросам изучаемых тем дисциплины;
- в подготовке к текущему контролю знаний по основным разделам курса;
- в выполнении домашней работы и др.;
- в составлении планов ответов, структурно-логических схем, таблиц;
- в подготовке к зачету по дисциплине.

Для более эффективной самостоятельной работы студентов необходимо постоянно контролировать этот процесс и мотивировать студентов на ее выполнение, показывать и убеждать студентов, насколько это важно для них и каким образом полученные знания они смогут применить в дальнейшем обучении и жизни.

Итоги контроля оцениваются в соответствии с критериями, предусмотренными в курсе программы.

Семинарское занятие является важнейшей формой самостоятельной работы студентов над научной, монографической и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность показать и проверить глубину освоения учебного материала, знание категорий, умение пользоваться приобретенными знаниями для аргументированной и доказательной собственной оценки процессов.

Важным этапом в изучении дисциплины основы профессиональной компетентности являются практические занятия, на которых рассматриваются практические ситуации, изучается необходимая литература.

Успешное изучение дисциплины предполагает систематическую самостоятельную работу студентов. Она позволяет наиболее полно изучить материал, оценить его значение.

Основными формами контроля в оценке занятий студентов по дисциплине является опрос, тестирование, оценка выполнения практических работ и дифференцированный зачет.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021.

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>
- Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
- База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp>

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ОСПО располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом специальности и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет социально-экономических дисциплин №821 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Luma 120, потолочное крепление для проектора, проектор Optoma DS211, персональный компьютер в сборке, учебные стенды – 14.

Перечень вопросов для зачета по дисциплине

1. Психология общения: предмет, задачи, связь с другими науками.
2. Методы социально-психологического исследования.
3. Типологии темперамента.
4. Характер, его акцентуации.
5. Понятие «эмоциональная культура». Истоки возникновения. Эмоции и интеллект.
6. Эмоции и чувства: понятие, виды чувств, формы проявления эмоций. Компоненты эмоционального интеллекта: самосознание, владение собой, социальное сознание, менеджмент взаимоотношений.
7. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли.
8. Психические состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, депрессия; их характеристика.
9. Межличностные отношения. Виды взаимоотношений: отношения знакомства, приятельские, дружеские, любовные, супружеские, деструктивные.
10. Типы личностей и особенности межличностных отношений в общении.
11. Общение: понятие, функции, структура.
12. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
13. Вербальные средства общения, их специфика. Требования к речи: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность.
14. Невербальные средства общения, их специфика.
15. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Социальные роли.
16. Содержание психологического воздействия: виды, способы, методы и формы.
17. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
18. Техника и приемы организации коммуникаций.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
20. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
21. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в конфликтной ситуации.
22. Характеристика конфликтных ситуаций, возникающих между работником сферы обслуживания и посетителем: развитие, разрешение и преодоление конфликта.