

Документ подписан при помощи электронной подписи  
Информация о владельце:  
ФИО: Павлова Людмила Станиславовна  
Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности  
Дата подписания: 26.02.2026 09:25:41  
Уникальный программный ключ:  
d1b168d67b4d7601372f8158b54869a0a60b0a21

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Рабочая программа дисциплины  
по социально-гуманитарному циклу  
СГ.06 «Психология общения»**

<b>Специальность</b>	<b>19.02.13 Технология продуктов общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</b>
<b>Квалификация</b>	<b>Техник-технолог</b>
<b>Форма обучения</b>	<b>очная</b>

Часов по учебному плану	36
В том числе:	
Аудиторные занятия	27
Самостоятельная работа	9
Часов на контроль	
Виды контроля: 2- курс 4 - семестр	Зачет

Рабочая программа утверждена

на заседании кафедры биохимии и биотехнологии  
протокол № 5 от 29.11.2025

# 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Формирование коммуникативных умений и навыков - это развитие у учащихся навыков убедительного общения в различных ситуациях, в частности, профессиональных.

Развитие навыков работы с людьми — изучение студентами принципам построения конструктивных отношений с коллегами, клиентами и партнерами.

Познание психологических деталей общения - это анализ закономерностей, механизмов и барьеров в процессе коммуникации.

Профессиональная подготовка - это внедрение психологических знаний для разрешения вопросов, связанных с деятельностью в области информационных технологий.

## 1.2 Задачи

Теоретические задачи:

Изучить основы психологии общения. Ознакомиться с психологическими особенностями человека и их воздействием на процесс общения. Овладеть теоретическими основами коммуникации, включая вербальные и невербальные средства общения. Изучить формы, виды, стили общения и их применение в профессиональной деятельности.

Практические задачи:

Сформировать навыки эффективного слушания, аргументации и убеждения. Улучшать навыки межличностного взаимодействия и преодоления конфликтов. Овладеть приемами управления эмоциями и стрессом в процессе общения. Внедрять полученные знания для создания действенного взаимодействия в команде и с клиентами.

Личностные задачи: Развивать эмоциональный интеллект и эмпатию. Научиться приспосабливаться к различным социальным и профессиональным ситуациям. Развивать навыки самопрезентации и решительности. Профессиональные задачи:

Внедрять психологические знания для более эффективной коммуникации в профессиональной среде.

Формировать компетенции в бизнес-коммуникации, включая ведение переговоров, презентаций и документации.

Применять умения коммуникации для работы в коллективе, координации проектов и взаимодействия с пользователями информационных систем.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№	Компетенции	Знать	Уметь
4	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива,</li> <li>психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</li> </ul>
6	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по специальности;</li> <li>- стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать значимость своей специальности;</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения;</li> <li>- демонстрировать осознанное поведение</li> </ul>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.1. Трудоёмкость дисциплины и виды учебной деятельности

Вид деятельности	УП	РП
Лекции	9	9
Практические	18	18
Самостоятельная работа	9	9
Итого	36	36

#### 3.2 Разделы дисциплины, виды занятий и контроль

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов
1	Раздел 1. Психологические основы общения. 1.1 Общение – основа человеческой жизни. Классификация и средства общения. 1.2 Развитие коммуникативных способностей 1.3. Психология делового общения 1.4. Интерактивная сторона общения 1.6 Самодиагностика и рефлексия	Лек ПР  Лек СР  ПР  Лек ПР  ПР	4	1 2  2 3  2  1 2  2
2	Деловое общение 2.1 Выражение индивидуальных особенностей в деловом общении 2.2 Стратегия поведения человека в конфликтах 2.3 Деловой этикет в профессиональной деятельности. 2.4 Профессиональная переписка. Ведение переговоров. 2.5 Этика и коммуникативная культура	Лек ПР  Лек СР  ПР  Лек ПР  ПР	4	2 2  1 3  2  1 2  2
3	Конфликтные ситуации в деловом общении	Лек ПР СР	4	1 2 3
	Всего			36

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 4.1 Рекомендуемая литература

№	Авторы	Заглавие	Издательство, год	адрес
<b>Основная литература</b>				
1	Корягина, Н. А.	Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования	Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 350 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/583621">https://urait.ru/bcode/583621</a>
<b>Дополнительная литература</b>				
1	Коноваленко, М. Ю.	Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования	Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 396 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/583764">https://urait.ru/bcode/583764</a>
2	Бороздина, Г. В.	Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования	Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 392 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/583739">https://urait.ru/bcode/583739</a>

### 4.2 Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 12
2	Яндекс Браузер
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	ONLYOFFICE

### 4.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ЭБС ТвГУ
ЭБС «ЮРАЙТ»
ЭБС «Консультант студента» (СПО)

## 5. Материально-техническое обеспечение (оборудование и технические средства обучения)

Аудит-я	Оборудование
№3-228	Комплект учебной мебели, переносной ноутбук, проектор, экран
<b>Помещение для самостоятельной работы</b>	
Интернет-центр	Комплект учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС ТвГУ.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Примеры практических работ.

#### Тема «Психология делового общения».

##### Цель:

- 1) Обучить навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения
- 2) Повысить общую речевую культуру
- 3) Раскрыть многообразие стилистических возможностей русского языка в официально-деловой речи

##### Краткие теоретические сведения:

Деловое общение - это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов. Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный стиль общения и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

Навыки грамотного ведения деловой беседы и верное понимание особенностей личностных характеристик собеседника, его целей, задач и интересов, можно считать определяющими факторами проведения успешных профессиональных встреч и переговоров.

Этика делового общения обуславливается тем, насколько удачно учитываются отличительные черты национально-психологических видов, сохранившихся в групповых представлениях о государстве, народности, во фразеологических оборотах, которые содержат обобщенные характеристики образа.

Знание национальных и понимание психологических видов разных народностей, их традиций, обычаев, самобытности культурно-исторического наследия, их нравов, языка, особенностей выражения чувств, темперамента, остро необходимо деловому человеку вне зависимости от его сферы деятельности, профессиональной направленности, поскольку оно содействует эффективному общению, преодолению национального эгоизма, воспитанию уважительного отношения к культуре других народов.

Человек вне зависимости от его роли (руководитель или менеджер среднего звена, простой предприниматель или госслужащий) должен непременно уметь ясно формулировать собственную мысль, аргументировать свою точку зрения, анализировать суждения партнера, оценивать критически соответствующие высказывания и предложения. Для этого важнейшим условием является умение слушать собеседника, правильно вести и направлять беседу, создавать доброжелательную атмосферу во время общения, произвести положительное впечатление. Все эти умения невозможны без соответствующей предварительной подготовки.

Центральным звеном этики общения является непосредственно личность руководителя или подчиненного. Для того чтобы стать профессионалом и отличным специалистом в какой-либо отрасли, мало обладать должными знаниями и умениями, навыками межличностного взаимодействия. Кроме этого нужно еще и обладать соответствующим уровнем культуры речи и внутренней культурности. Культура речи и деловое общение тесно взаимосвязаны между собой.

Этикет делового общения считается главнейшей стороной профессионального поведения людей. Знание этикета является остро необходимым профессиональным качеством, которое необходимо приобретать и совершенствовать. Роль делового общения в успешности любого бизнеса довольно трудно переоценить. Оно является необходимой составной частью жизни индивидов, важнейшим видом взаимодействий с другими личностями. Ведь именно в общении вырабатывается определенная система целей, которая характеризуется в некоторой степени устойчивостью. Для достижения успеха в беседе с деловыми партнерами следует понимать и учитывать их интересы. Не менее важным для людей является умение грамотно формулировать и выражать свою мысль, достигать взаимопонимания в разрешении задач при непосредственном взаимодействии индивидов.

### Задание:

1. Как вы обратитесь к официальному лицу? (Принято говорить: Простите..., Извините..., Будьте добры..., Будьте любезны..., Скажите, пожалуйста...

К подчеркнуто вежливым обращениям относятся выражения: Простите за беспокойство..., Не будете ли вы так любезны...

После этих слов возможны следующие обращения: Товарищ милиционер..., Секретарь..., Директор..., Господин Сидоров..., Госпожа Иванова...(если известна фамилия официального лица, официальное обращение), Гражданин..., Гражданка...(обращение, употребляемое в государственных учреждениях)).

2. Как закончить официальный разговор? (Варианты: Благодарю вас за помощь (за нужную информацию), до свидания! Спасибо за помощь! Всего доброго! Будьте здоровы! Разрешите попрощаться! Позвольте попрощаться!)

3. Как вы обратитесь к:

секретарю приемной комиссии института, в которой вы собираетесь поступать, с просьбой перечислить необходимые для допуска к экзаменам документы;

водителю автобуса с просьбой продать абонентную книжку; с вопросом, когда будет остановка «Александровский сад»;

начальнику паспортного стола с просьбой рассказать, что нужно для получения паспорта;

работнику электромастерской с просьбой выполнить ваш заказ срочно;

смотрителю политехнического музея с просьбой показать зал новых изобретений;

преподавателю курсов с просьбой (вопросом), какие книги потребуются для занятий;

работнику отдела кадров с вопросом, какие документы нужны;

директору автошколы с вопросом, с какого времени (возраста) можно обучаться в их школе.

4. Обратитесь к незнакомым лицам, если вы звоните:

- в справочное бюро аэропорта, железнодорожного вокзала;

- на работу вашего отца, матери, в поликлинику, где будете проходить диспансеризацию, медицинскую комиссию;

- в приемную комиссию техникума с просьбой узнать результаты экзамена по истории;

- на курсы иностранного языка, где бы вы хотели заниматься.

5. Дополните выражения, учитывая условия, в которых могут они быть произнесены:

- Вы не могли бы уделить мне...(в отделе кадров организации, куда вас направили на стажировку).

- Вы не можете... (за 15 минут до обеденного перерыва в отделе доставки на почте).

- Я могу отнять у вас... (у секретаря декана техникума, в который вы хотели бы поступить).

6. Отметьте ошибки в использовании эмоционально окрашенных слов в деловой речи.

Мозговали долго и, наконец, нашли решение. В грядущие годы бухгалтер из простого регистратора операций превратился в лицо, облаченное большим доверием правления компаний. Хищения производились путем непосредственного изъятия продуктов из кладовки. Необходимо претворить в жизнь наши наметки по выпуску обуви. Этот дом, построенный руками наших доблестных строителей, сдан досрочно. Беда сваливается на голову молодого врача, когда он находится при исполнении своих обязанностей.

7. Отметьте случаи нормативного употребления устаревших слов. Исправьте предложения.

Сей случай вызвал немало разговоров на заводе. Я мог бы рассказать, как ломали характер наладчика Николаева. Сколь это ни страшно, у нас нет контактов с этим институтом. Было бы заблуждением уповать только на комитет и думать, что с его образованием недостатки сдует как ветром. Амортизационные начисления надобно проводить ежемесячно.

8. Какие диалоги могут состояться в следующей ситуации?

В технической библиотеке, в библиотеке иностранной литературы в справочном отделе об интересующих вас журналах, книгах;

По телефону, данному в объявлении о курсах иностранного языка, скорочтения;

По телефону справочной службы выставочного комплекса о дне закрытия выставки;

В личной беседе с секретарем комиссии о возможности подать апелляцию.

9. Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

- Алло!
- Да!
- Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

10. Ответьте согласием на просьбы.

- Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья
- ... .
- Статья должна быть написана ко вторнику.
- ... .
- Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?
- ... .
- Не могли бы передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла их здесь ещё на прошлой неделе.
- ... .
- Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья
- ... .
- Статья должна быть написана ко вторнику.
- ... .
- Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?
- ... .
- Не могли бы передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла их здесь ещё на прошлой неделе.

11. Ответьте отказом на следующие просьбы, предложения.

- Оставайтесь после занятий, мне нужно с вами поговорить
- ... .
- На это вам потребуется всего два часа.
- ... .
- Вы не можете уделить мне 15 минут?
- ... .
- Мне было бы интересно поговорить с вами, ведь вы уже три года занимаетесь делопроизводством в школе.

12. Используя данные выражения, попрощайтесь:

- с секретарем колледжа, училища, куда вы заходили по делам;
- с библиотекарем районной библиотеки; с преподавателем, с которым вы разговаривали по телефону.

13. Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

- Алло!
- Да!
- Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

14. Произнесите правильно следующие слова: Конечно, что, патент, сессия, тезис, тема, темп, тенденция, декан, адекватный, экстерн, резюме, Ольга Ильинична, Марья Никитична.

Поставьте ударение в словах: Агент, агентство, занятой, каталог, ходатайство, выборы, выборов, таможня, эксперт, договор, приговор, обеспечение, усугубить, копированный, копировать, принял, понял, занята, изжита, звонишь, телефон звонит, ясна, ясны...

#### **Контрольные вопросы:**

1. Какие существуют стили общения?
2. Какие качества человеку мешают ему общаться?
3. Перечислите техники эффективного знакомства.

4.

#### **Тема «Стратегии поведения человека в конфликтах».**

##### **Цель:**

- 1) Сформировать знания о способах разрешения конфликтов и стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.
- 2) Способствовать развитию познавательной активности, творческого подхода к решению поставленной задачи.

### Краткие теоретические сведения:

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

Выделяют следующие типы конфликта: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, конфликт между группой и личностью.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Примером межгруппового конфликта может служить конфликт между фанатами различных спортивных клубов, например фанаты «Спартака» и «Зенита».

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

Типы конфликтогенов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того, чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки.

Формула конфликта: *Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт.*

### Задание:

1. Рассмотрите основные виды конфликтов.
2. Охарактеризуйте пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.
3. Рассмотрите ситуацию: В темном переулке на тебя напал грабитель, который требует отдать ему все деньги. Какие возможны сценарии действия?

(Соперничество – оказать физическое сопротивление.

Сотрудничество – попытаться «навести» этого грабителя на более богатого знакомого, поставив условие: вырученные таким путем деньги поделить.

Компромисс – договориться с грабителем, что он берет только часть имеющихся денег в обмен на обещание жертвы не обращаться с заявлением в полицию.

Избегание – попытаться убежать.

Приспособление – безропотно отдать всю имеющуюся наличность.)

4. Пройдите тест «Стратегия поведения в конфликте»

**Инструкция:** вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» - 1 балл;

«не согласен» - 2 балла;

«скорее согласен» - 3 балла;

«согласен» - 4 балла;

«полностью согласен» - 5 баллов.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов				
		Совсем не согласен, 1 балл	Не согласен, 2 балла	Скорее согласен, 3 балла	Согласен, 4 балла	Полностью согласен, 5 баллов
1	Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции					

2	Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав					
3	Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.					
4	Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвами своими интересами.					
5	Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу					
6	Из любого конфликта я выхожу победителем					
7	Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.					
8	Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту					
9	Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.					
10	Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.					
11	Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.					
12	Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.					
13	С удовольствием проявлять инициативу в примирении сторон.					
14	Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.					
15	Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.					
	Итого					

*Стратегия поведения*

*№ утверждения*

*Сумма баллов*

Соперничество	1, 6, 11
Избегание	2, 7, 12
Сотрудничество	3, 8, 13
Приспособление	4, 9, 14
Компромисс	5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

### **Контрольные вопросы к зачету:**

1. Место и роль этикета в профессиональной деятельности руководителя.
2. Значение и компоненты делового имиджа.
3. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
4. Структура межличностного взаимодействия.
5. Стратегии и тактики взаимодействия.
6. Имидж как визуально-психологическая характеристика личности.
7. Функции имиджа.
8. Составляющие имиджа и механизмы его формирования.
9. Стресс и его характеристика.
10. Профилактика стрессов в деловом общении.
11. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.
12. Организация и проведение деловых приемов.
13. Значение речевого этикета в профессиональной деятельности руководителя.
14. Соблюдения этикетных требований при высказывании критического замечания.
15. Основные правила служебного телефонного разговора.
16. Пути и методы внедрения современного этикета в трудовой коллектив

Для промежуточной аттестации (зачета) учитываются результаты обучения в течение всего семестра и применяется балльно-рейтинговая система. Зачет проводится в пределах аудиторных часов, на последнем занятии. Итоговая оценка складывается из оценок (максимум 100 баллов)

Шкала оценивания опроса, контрольных работ в течение семестра:

«Отлично»– оцениваются ответы, содержание которых основано на всестороннем знании предмета, основной и дополнительной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Студент дал полные четкие ответы на вопросы.

«Хорошо» - оцениваются ответы, основанные на твердом знании предмета, основной литературы, с незначительными пробелами в знаниях дополнительной литературы. В ответах студента возможны недостатки в систематизации, неточности в понятиях и выводах.

«Удовлетворительно»– оцениваются ответы, которые базируются на знании основ предмета, но имеются некоторые пробелы в усвоении материала.

«Неудовлетворительно» - оцениваются ответы, в которых обнаружено незнание основных проблем и категорий предмета согласно учебной программе, содержание основного материала не усвоено, обобщений и выводов нет.

Оценка и критерии оценивания при выставлении зачета по рейтинго-модульной системе:

Зачет – 100-75 баллов:

- Посещение большинства лекций, практических\лабораторных, пропуски только по уважительной причине (несколько без уважительной причины).
- Наличие конспектов всех лекций.
- Верные ответы, в т.ч. с использованием дополнительной литературы, на занятиях или на задания в дистанционном формате.
- Высокая активность на занятиях.
- Свободный уровень владения материалом.
- Задания для самостоятельной работы выполняются без ошибок и заимствований.

Не зачтено, если студент набрал менее 75 баллов за семестр.