



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Методические указания и задания
по выполнению практических, контрольных и
самостоятельных работ
по дисциплине

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни)

квалификация выпускника:

Специалист страхового дела

Новосибирск
2026

Методические указания и задания по выполнению практических, контрольных и самостоятельных работ по дисциплине *«Психология делового общения и конфликтология»* для обучающихся по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)/[сост.: А.Н. Капустин, преподаватель-практик]; - Новосибирск, 2026.

Рецензент:

Н.А. Коростелева, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социологии

Методические указания и задания по выполнению практических, контрольных и самостоятельных работ по дисциплине *«Психология делового общения и конфликтология»* утверждены и рекомендованы к изданию кафедрой педагогики, психологии и социологии, протокол от 26 марта 2026 г. № 9.

Содержание

1. Общие положения.....
2. Темы и их краткое содержание.....
3. Методические указания и задания к занятиям семинарского типа, контрольной и самостоятельной работе.....
4. Список рекомендуемой литературы.....

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Методические указания и задания к занятиям семинарского типа, контрольной и самостоятельной работе по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» предназначены для работы студентов на семинарских занятиях, самостоятельного изучения дисциплины на основе литературных источников.

Изучение дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Обществознание», «Русский язык». «Иностранный язык».

Цель освоения дисциплины - «Психология делового общения и конфликтология» - формирование у студентов представления о предмете психологии общения, о типах общения и его строении, о феноменах и закономерностях общения, о возможностях управления впечатлением в общении, о технологиях подготовки к различным формам общения, о конфликтах, о способах применения полученных знаний в практической деятельности, в регуляции социального поведения личности и группы..

Задачи освоения дисциплины:

- подготовка студентов к личной ориентации в современном социуме, к свободному выбору своих мировоззренческих позиций;
- углубление и систематизация знаний в сфере коммуникации и конфликтологии;
- воспитание нравственности и толерантности в сфере общения;
- обучение студентов самостоятельности и критичности суждений при оценке коммуникативных процессов.

2. ТЕМЫ И ИХ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Конфликтология как наука. Исторические аспекты
Понятие конфликтологии. Исторические предпосылки зарождения конфликтологии. Объект и предмет. Особенности развития воззрений на конфликт в древнее время и средневековье

Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений

Понятийный аппарат. Виды и типы конфликтов. Основные конфликтогены. Структура конфликта. Этапы и фазы конфликта. Функции конфликта. Конфликт как неотъемлемая часть цивилизации. Исторические аспекты зарождения конфликтологического знания. Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов и конфликтогенов. Критерии разделения. Положительные и отрицательные функции конфликта исходя из уровня социальной среды.

Тема 3. Общение как социальная база конфликта

Концепции общения. Стороны общения. Функции и формы общения. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Основные понятия и структура общения в рамках межличностной коммуникации. Способы минимизации коммуникативных барьеров

Тема 4. Деловое общение

Основы делового общения и этики. Установки в рамках делового общения. Основные виды взаимодействия в рамках делового общения. Деловое общение и этика как неотъемлемая часть рабочего процесса.

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Основные понятия. Специфические особенности внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. Проблема внутриличностного конфликта в теории З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма. Концепция мотивационных конфликтов по Курту Левину. Теория психосоциального развития Эрика Эриксона. Специфические особенности внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Практические способы минимизации внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. Возрастная периодизация Э. Эриксона. Возрастные кризисы и сопутствующие им внутриличностные конфликты

Тема 6. Межличностный конфликт

Основные понятия. Процесс социальной перцепции. Виды и типы восприятия. Избирательность восприятия. Стили конфликтного поведения. Типы личности по Н. МакВильямс. Этапы процесса социальной перцепции. Условия выхода из конфликтной ситуации. Влияние типа личности на конфликтное поведение

Тема 7. Межгрупповой конфликт

Основные понятия. Факторы воздействия группы на индивида,

деформирующие его поведение. Основные виды межгрупповых конфликтов. Разделение социума на группы. Примеры межгрупповых конфликтов, их зарождение, протекание и угасание.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ЗАДАНИЯ К ЗАНЯТИЯМ СЕМИНАРСКОГО ТИПА, КОНТРОЛЬНОЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного уровня. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать историческую литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования аналитического мышления, позволяющего выявлять сущность основных событий истории, этапы и закономерности исторического развития общества; формирования гражданской позиции.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине проводится на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию (перечень заданий приведен ниже). Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия для обучающихся очной и заочной форм обучения.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

- обсуждение теоретических вопросов, выполнение письменных работ и заданий по темам дисциплины;
- работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными.

Для подготовки к семинарскому занятию обучающиеся должны изучить конспект лекции, соответствующую главу основного учебника по дисциплине, рекомендованную специальную литературу. Кроме того, необходим самостоятельный поиск и подбор литературы, включая монографии и журнальные публикации, информацию из сети Интернет.

Задания и вопросы для собеседования имеют четкую формулировку, в них сформулированы вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать. Критерии оценки правильности выполнения задания должны быть известны всем обучающимся.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит

консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста);
- подготовка ответов на вопросы для обсуждения на семинаре, докладов-презентаций; выполнение тестовых заданий, подготовка сообщений;
- подготовка к дифференцированному зачету.

3.1. Вопросы для собеседования на семинарских занятиях

Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений

1. Конфликт как неотъемлемая часть цивилизации
2. Исторические аспекты зарождения конфликтологического знания
3. Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов и конфликтогенов. Критерии разделения
4. Положительные и отрицательные функции конфликта исходя из уровня социальной среды

Тема 3. Общение как социальная база конфликта

1. Основные понятия и структура общения в рамках межличностной коммуникации
2. Способы минимизации коммуникативных барьеров

Тема 4. Деловое общение

Деловое общение и этика как неотъемлемая часть рабочего процесса.

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Специфические особенности внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Практические способы минимизации внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. Возрастная периодизация Э. Эриксона. Возрастные кризисы и сопутствующие им внутриличностные конфликты

Тема 6. Межличностный конфликт

Этапы процесса социальной перцепции. Условия выхода из конфликтной ситуации. Влияние типа личности на конфликтное поведение.

Тема 7. Межгрупповой конфликт

Основные понятия. Факторы воздействия группы на индивида, деформирующие его поведение. Основные виды межгрупповых конфликтов.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная учебная литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2025. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2025. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/7700>

5. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/864722>

Дополнительная учебная литература

4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ;

под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/531593>

5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/517933>

6. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/518096>

7. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/516813>

Электронные издания

1. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;
2. Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.