

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(АНО ПО «СТЭК»)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор АНО ПО «СТЭК»  
\_\_\_\_\_ М.Д. Фоминская  
«31» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*программы подготовки специалистов среднего звена по специальности  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)*

базовый уровень подготовки  
основное общее образование  
очная форма обучения

г. Ставрополь, 2020 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 69.

Содержание программы реализуется в процессе освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

**Организация - разработчик:** АНО ПО «СТЭК».

Рассмотрена и утверждена на заседании предметно – цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин 31.08.2020 г., протокол №1.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / Е.С. Гордиенко/  
(подпись)

**Составитель:** преподаватель Прохорова И.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу основной профессиональной образовательной программы.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:  
**знать:**

- основные правила и концепции взаимодействия людей в организации

**уметь:**

- анализировать коммуникационные процессы в организации

- определять особенности эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами.

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов,

Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 36 часа;

том числе:

лекций 18 часов;

практических занятий 18 часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения 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;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	36
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
лекции	18
практические занятия	18
лабораторные занятия	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	-
в том числе:	
домашняя контрольная работа	-
внеаудиторная самостоятельная работа	-
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

### 3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>			
<b>Тема 1.1. Сущность общения: понятие, виды средства</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие и функции общения. Сущность и виды общения. Характеристика и содержание общения. Средства общения	2	2
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Объясните термин «общение». Раскройте понятие «сущность общения» и его виды. Какова структура делового общения? В чем отличие светского общения от делового общения? Охарактеризуйте функции общения. Охарактеризуйте средства общения. Какие этические принципы включает в себя Кодекс делового общения? Как еще называется вид общения «контакт масок»?	-  2	  3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе на тему «Роль общения в формировании личности»		
<b>Тема 1.2. Структура общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативная сторона общения Перцептивная сторона общения Коммуникативная сторона общения	2	2
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций? Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?	-  2	  2

	<p>Какие факторы определяют особенности невербального языка?          Раскройте сущность невербального общения.          Приведите классификацию невербальных средств общения.          Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств общения?</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>          Анализ ситуаций делового общения</p>		
<p><b>Тема 1.3.</b>  <b>Деловое общение:</b>  <b>его виды и формы</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Понятие делового общения.          Деловая беседа как основная форма делового общения          Психологические аспекты переговорного процесса          Психологические особенности публичного выступления</p>	2	2
	<p><b>Лабораторные занятия</b>  <b>Практические занятия</b>          Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?          Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?          Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?          Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?          Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?          Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?</p>	-	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>          Подготовка публичного выступления по выбранной теме.</p>	2	3
<p><b>Тема 1.4.</b>  <b>Приемы,</b>  <b>повышающие</b>  <b>эффективность</b>  <b>делового общения</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Психологический климат коллектива и его роль в деловом общении.          Установление психологического контакта в процессе общения.          Психологические приемы установления психологического контакта во время делового общения</p>	2	2
	<p><b>Лабораторные занятия</b>  <b>Практические занятия</b>          Объясните, зачем необходимо создание благоприятного психологического климата в процессе</p>	-	

	<p>организации деловых бесед, переговоров?</p> <p>Раскройте содержание психологических приемов повышения эффективности делового общения?</p> <p>Русская поэтесса Марина Цветаева: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?</p> <p>Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?</p> <p>Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?</p> <p>Охарактеризуйте стили делового общения.</p> <p>Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Особенности манипуляции как метода воздействия на партнера?</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	2	2
<b>Тема 1.5. Конструктивное общение</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Способы снижения эмоциональной напряженности.</p> <p>Управление своими эмоциями и чувствами.</p> <p>Конструктивное выражение негативных чувств</p>	2	2
	<p><b>Лабораторные занятия</b></p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>«Весь мир – театр, и люди в нем – актеры». Как Вы понимаете эту фразу В. Шекспира?</p> <p>В чем заключается особенность ролевого поведения личности?</p> <p>Понятие «управленческие отношения» и их роль в организации.</p> <p>Какими морально-этическими качествами должен обладать современный руководитель?</p> <p>Какими коммуникативными и волевыми качествами должен обладать руководитель?</p> <p>Какими организационно-административными качествами должен обладать современный руководитель?</p> <p>Какие виды аргументов в споре, с вашей точки зрения, предпочтительнее использовать в споре?</p> <p>Охарактеризуйте четыре правила В. Леви, помогающие нейтрализовать аргументы в споре с эгоистом.</p>	-  2	3
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>		
<b>Тема 1.6. Психологические</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Психологические явления в процессе коммуникации</p>	2	2



<b>закономерности общения в профессиональной деятельности</b>	Формальное и неформальное общения в организации Влияние организационной структуры на информационные потоки		
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Дайте определение понятию «стиль руководства». Какие методы управленческого воздействия вы знаете? Опишите основные стили руководства, которые вы знаете. Какой стиль на ваш взгляд является наиболее продуктивным? От каких факторов зависит стиль руководства? Проанализируйте основные плюсы и минусы коллегиального принятия решений. В чем состоят особенности администраторской функции руководства? Дайте характеристику коммуникативно-регулирующей функции руководства. Опишите типичные характеристики и особенности «трудного руководителя». В чем состоят общие и распространенные черты «трудных сотрудников»? Как они проявляются и какие существуют подходы к работе с ними?	-  2	  2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	<b>Раздел 2 Производственные отношения. Конструктивное преодоление конфликтов</b>		
<b>Тема 2.1. Конфликты в организациях</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Классификация конфликтов. Основные причины конфликтов в организациях	2	2
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены». Назовите типы и виды конфликтов. Каковы причины возникновения конфликтов в организациях? Какие методы управления конфликтами вы знаете? Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта. Представьте анализ типов конфликтных личностей. В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?	-  2	  2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		

<b>Тема 2.2. Стратегии и стили поведения в конфликте</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Стиль конкуренции Стиль уклонения Стиль приспособления Стиль сотрудничества Стиль компромисса	2	2
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликте Какими принципами следует руководствоваться при разрешении конфликта? Для чего современному специалисту нужно знать основные параметры группы? Опишите систему понятий, описывающих положение индивида в группе. Какова композиция Вашей учебной группы? Проведите диагностику ведущего стиля поведения в условиях конфликта с помощью методики К. Томаса	- 2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема 2.3 Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конструктивное поведение в конфликте Принципы управления конфликтом	2	2
	<b>Лабораторные занятия</b> <b>Практические занятия</b> Опишите способы конструктивного поведения в конфликте. Опишите роль руководителя в разрешении конфликта. Как стиль руководства влияет на психологический климат коллектива? Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов. Каковы основные правила бесконфликтного общения? Сформулируйте правила поведения с «трудными людьми» в ситуации конфликта.	- 2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление тестов. Подготовка к зачёту.		
	<b>Всего</b>	36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины предполагает наличия учебного кабинета для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук) с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- интерактивная доска \ доска.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>
2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

**Дополнительные источники:**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1157274> (дата обращения: 20.02.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. -Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/119217>

### **Журналы и Интернет ресурсы:**

1. <https://globalf5.com/> - Электронная библиотечная система
2. <https://znanium.com/> - Электронная библиотечная система
3. <https://rusneb.ru/> - Электронная библиотечная система

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные правила и концепции взаимодействия людей в организации;</li></ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- анализировать коммуникационные процессы в организации</li><li>- определять особенности эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- контроль выполнения практических заданий;</li><li>- оценка выполнения докладов и сообщений;</li><li>- оценка выполнения творческих заданий;</li><li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;</li><li>- устный и письменный опрос, выполнение заданий тестового контроля знаний;</li><li>- накопительная оценка.</li></ul>

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС с учетом рекомендаций ППСЗ по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

## **ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае обучения в колледже инвалидов и (или) лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций: тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению колледжем обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические

условия колледжа обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).