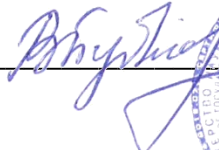



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.

  
  
22.06.2020 г.

## Рабочая программа

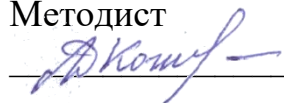
Дисциплина Психология общения  
Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле)  
Базовая подготовка

Иркутск  
2020

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле)

Согласовано:

Методист

 А.Д.Кожевникова

Разработал преподаватель: О.Н. Копылова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле).

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:

Дисциплина Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле).

Дисциплина «Психология общения» является общепрофессиональной, устанавливающей базовые знания для усвоения профессиональных компетенций.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 02	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 6	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

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

Дисциплина «Психология общения» предусматривает изучение сущности человеческого общения, межличностного взаимодействия и социальной перцепции, деловой коммуникации и выстраивания стратегий саморазвития в коллективе.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 44 часа;

самостоятельной работы обучающегося 11 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очное обучение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
Практические занятия	11
Лекции	33
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>10</b>
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>

<b>2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения (очное обучение)</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций</b>
<b>Раздел I. Теоретическая база общения</b>		<b>22</b>	
Тема 1.1. Психология общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения.	2	
	Лекция 2. Построение эффективной коммуникации.	3	ОК 3, 4,
	<b>Самостоятельная работа.</b> Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником)	2	ОК 2
Тема 1.2. Невербальные средства общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения.	4	ОК 2, 4
	Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	4	
	<b>Практическое занятие 1:</b> культурные различия в невербальной коммуникации.	1	ОК 2, 4
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5. Процесс межличностного восприятия и познания.	4	ОК 4, 6
	Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.		
	<b>Практическое занятие 2:</b> Диагностика конфликтных ситуаций.	2	ОК 2, 4, 6
<b>Раздел II. Практические приемы построения эффективной коммуникации.</b>		<b>32</b>	
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 6. Позиции в личном контакте. Приемы установления взаимодействия. Трансакции.	4	ОК 2, 4
	<b>Практическое занятие 3:</b> Классификация функциональных стилей.	2	ОК 2, 4
	<b>Самостоятельная работа.</b> Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	2	ОК 2, 3
Тема 2.2. Микро техника делового общения	Лекция 7. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в общении.	4	ОК 2,3, 4, 6
	<b>Практическое занятие 4, 5:</b> Деловая риторика. Тактика общения.	2	ОК 2, 4
	<b>Самостоятельная работа.</b> Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	2	ОК 2, 4, 6
Тема 2.3. Формы общения	Лекция 8. Психологические характеристики разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	4	ОК 2, 3, 4, 6
	<b>Практическое занятие 6, 7:</b> Дистантное общение. Умение слушать как часть речевого этикета.	2	ОК 2, 4
	<b>Самостоятельная работа.</b> Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	2	ОК 2,4

Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 9. Навык общения - сотрудничество и решение проблем	4	ОК 2,3, 4, 6
	<b>Практическое занятие 8:</b> Трудности коммуникации ошибки, разрушающие сотрудничество.	2	ОК 2, 4, 6
	<b>Самостоятельная работа.</b> Психология речевого поведения (реферат)	2	ОК 2, 3, 4, 6
<b>Всего:</b>		<b>54</b>	

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)



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.
3. Учебно-методические пособия управляющего типа (инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ).

**Основные источники:**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
3. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 130 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>

**Дополнительные источники:**

4. Журавлев А.Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований [Электронный ресурс]/ Журавлев А.Л., Нестик Т.А. Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>
5. Лихачева Э.В. Общая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Лихачева Э.В. Саратов: Вузовское образование, 2020. — 85 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93995.html>
6. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Метлякова Л.А. Пермь: Пермский государствен-

- ный гуманитарно-педагогический университет, 2016.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
7. Резепов И.Ш. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Резепов И.Ш., Гаврилова А.С. Саратов: Профобразование, 2018.— 75 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74503.html>
  8. Суворова Г.А. Психология деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов психологических и педагогических вузов/ Суворова Г.А. Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88198.html>
  9. Фрондзей С.Н. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фрондзей С.Н. Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. — 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/100184.html>

### Периодическая печать

1. Психология в экономике и управлении.
2. Психологический журнал
3. Вопросы психологии

### Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)

### 3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **42 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **16 часов ( 29%)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Тема 1.2. Структура коммуникативного процесса. Вербальная и невербальная коммуникация	4	Интерактивная лекция
Тема 1.3. Интерактивная и перцептивная сторона общения. Ложь.	2	Решение кейсов
Тема 4.2. Социально-психологические эксперименты	2	Просмотр и обсуждение учебного фильма
Тема 4.3. Команда и способы формирования команды	4	Деловая игра
Тема 6.1. Конфликты в совместной деятельности и их преодоление.	4	Деловая игра

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ОК-2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Самостоятельно выстраивать коммуникацию с сотрудниками, коллегами, а также принимать решения в соответствии с поставленными профессиональными задачами;	Деловая игра, публичное выступление, реферат, решение кейсов
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Постановка целей для самореализации в профессиональном плане, применение такого инструмента, как коммуникативная компетентность, для достижения поставленных профессиональных целей	Контрольная работа, публичное выступление, решение ситуационных задач
ОК-4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Самостоятельно находить коммуникативный подход к собеседнику в решении профессиональных вопросов и задач, используя полученные знания при освоении дисциплины	Публичное выступление, решение кейсов, деловая игра
ОК-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;	Самостоятельный выбор тактики общения в рамках поставленных профессиональных задач;	Публичное выступление, решение ситуационных задач, промежуточная аттестация в форме устного зачета