

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
математического анализа



Баев А.Д.

03.07.2018г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

*ОГСЭ.04 Психология общения*

---

*Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом*

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

---

*Код и наименование специальности*

---

**социально-экономический**

*Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический,  
гуманитарный)  
**бухгалтер***

---

*Квалификация выпускника*

---

**очная**

*Форма обучения*

Учебный год: 2019-2020

Семестр(ы): 4

Рекомендована: Научно-методическим советом математического факультета

протокол от 03.07.2018 № 0500-07

Составители программы: Есминская Наталья Евгеньевна

2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.02. История

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N 69 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), входящей в укрупненную группу специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), входящая в укрупненную группу специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный социально-экономический цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### знать: основные категории и понятия психологии общения;

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

| Код компетенции | Содержательная часть компетенции                                                                    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 4            | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |

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

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часов, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 48 часов; внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 23 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>                                                  | <b>Объем часов</b>               |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                               | 72                               |
| <b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>    | 54                               |
| в том числе:                                                               |                                  |
| лекции                                                                     | 16                               |
| практические занятия                                                       | 32                               |
| <b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b> | 23                               |
| <b>Итоговая аттестация в форме зачет</b>                                   | <i><b>Дифференцированный</b></i> |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения

| Наименование разделов и тем                                                                      | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                            | Объем в часах | Уровень освоения |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| 1                                                                                                | 2                                                                                                                                                                                                                                                  | 3             | 4                |
| <b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>34</b>     | <b>2</b>         |
| <b>Тема 1.1.<br/>Общение – основа человеческого бытия.</b>                                       | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.                                                                                                        |               |                  |
| <b>Тема 1.2. Классификация общения</b>                                                           | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.                                                                                                                                                                                               |               |                  |
| <b>Тема 1.3. Средства общения</b>                                                                | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.                                                                                                                 |               |                  |
| <b>Тема 1.4.<br/>Общение как обмен информацией<br/>(коммуникативная сторона общения)</b>         | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.                                                                                                                                                                     |               |                  |
| <b>Тема 1.5.<br/>Общение как восприятие людьми друг друга<br/>(перцептивная сторона общения)</b> | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.<br><b>Практическая работа № 1.</b> Круг общения. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» |               |                  |
| <b>Тема 1.6.<br/>Общение как взаимодействие<br/>(интерактивная сторона общения)</b>              | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |
|                                                                                                  | 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.                          |               |                  |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |           |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Тема 1.7.<br/>Техники активного<br/>слушания</b>                                       | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.                                                                                                                                               |           |             |
|                                                                                           | <b>Практическая работа № 2. Деловая игра «Я Вас слушаю»</b>                                                                                                                                                                      |           |             |
|                                                                                           | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                                                                        |           |             |
| <b>Раздел 2 Деловое общение</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  | <b>16</b> | <b>2</b>    |
| <b>Тема 2.1.<br/>Деловое общение</b>                                                      | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.                                                                                |           |             |
| <b>Тема 2.2.<br/>Проявление<br/>индивидуальных<br/>особенностей в<br/>деловом общении</b> | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.<br><b>Практическая работа №3.</b> Самодиагностика по теме «Темперамент»<br>Диагностический инструментарий:<br>«Типы темперамента».<br>Анализ результатов тестирования. |           |             |
| <b>Тема 2.3.<br/>Этикет в<br/>профессиональной<br/>деятельности</b>                       | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.<br><b>Практическая работа №4.</b> «Ваши эмпатические способности».                                   |           |             |
| <b>Тема 2.4.<br/>Деловые<br/>переговоры</b>                                               | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.                                                                                                                                    |           |             |
|                                                                                           | <b>Практическая работа №5.</b> Деловая игра «Переговоры»                                                                                                                                                                         |           |             |
|                                                                                           | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                                                                        |           |             |
| <b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                  | <b>22</b> | <b>2, 3</b> |
| <b>Тема 3.1. Конфликт<br/>его сущность</b>                                                | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.                                                                                                                                                       |           |             |
| <b>Тема 3.2.<br/>Стратегии</b>                                                            | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                |           |             |
|                                                                                           | Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.                                                                                                                                                                            |           |             |

|                                                          |                                                                                                                                                                              |           |  |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <b>поведения в конфликтной ситуации</b>                  | <b>Практическая работа № 6-7.</b> Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Анализ результатов тестирования                            |           |  |
|                                                          | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                    |           |  |
| <b>Тема 3.3.<br/>Конфликты в деловом общении</b>         | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                            |           |  |
|                                                          | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.                                                                                     |           |  |
|                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Практическая работа №8.</b>«Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования</li> </ul> |           |  |
|                                                          | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                    |           |  |
| <b>Тема 3.4.<br/>Стресс и его особенности</b>            | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                            |           |  |
|                                                          | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».                                                                                                    |           |  |
|                                                          | <b>Практическая работа № 9.</b> Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»                                                                                             |           |  |
|                                                          | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                    |           |  |
| <b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b> |                                                                                                                                                                              |           |  |
| <b>Всего:</b>                                            |                                                                                                                                                                              | <b>72</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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийное оборудование.

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

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

Основные источники:

1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2014.
2. Столяренко Л.Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов – на – Дону : Феникс, 2016.  
Дополнительная литература
3. Ефимова М.С. Психология общения : практикум : учеб. пособие / Н. С. Ефимова. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2018. – ЭОР.
4. Соснин В.А. Социальная психология : учеб. / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2018. – ЭОР.
5. Ефимова Н.С. .Основы общей психологии : учеб. / Н. С. Ефимова. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2017. – ЭОР.
6. Ефимова, Н. С.Социальная психология : учеб. пособие / Н. С. Ефимова. - М. : Форум : Инфра - М, 2017. - ЭОР.
7. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения : учеб. пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шредер. –М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. – ЭОР.
8. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. Пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2016. – ЭОР.
9. Волкогонова, О. Д.Управленческая психология : учеб. / О. Д. Волкогонова, А. Т. Зуб. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2015. – ЭОР.



10. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии : учеб. / Г. И. Козырев. – М. : Форум : ИНРА-М, 2014. – ЭОР.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Портал психологии – «psychology.ru» : [электронный ресурс] - режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал «psychologies» : [электронный ресурс] - режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников : [электронный ресурс] - режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека гумер - гуманитарные науки: [электронный ресурс] - режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. Psylib : психологическая библиотека «самопознание и саморазвитие»: [электронный ресурс] - режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

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

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

#### **Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:**

**Отлично:** выполнены все задания, грамотно и логично изложен ответ (в письменной форме) на практико-ориентированные вопросы, обоснованы высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**Хорошо:** если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания на практике, грамотно излагает ответ (в письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**Удовлетворительно:** если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные письменные задания; не умеет доказательно обосновать свои суждения.

**Неудовлетворительно:** если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

| <b>Результаты обучения</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Критерии оценки</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Формы и методы оценки</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности</p> | <p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы,</p> | <p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме;</li> <li>Тестирование....</li> <li>Контрольная работа</li> <li>....</li> <li>Самостоятельная работа.</li> <li>Защита реферата....</li> <li>Семинар</li> <li>Защита курсовой работы (проекта)</li> <li>Выполнение проекта;</li> <li>Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента)</li> <li>Оценка выполнения практического задания(работы)</li> <li>Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...</li> <li>Решение</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>личности; основы проектной деятельности<br/>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p>                               | <p>ситуационной задачи....</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:<br/>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)<br/>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<br/>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории</p> | <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p> |                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| профессионального развития и<br>самообразования<br>организовывать работу<br>коллектива и команды;<br>взаимодействовать с<br>коллегами, руководством,<br>клиентами в ходе<br>профессиональной<br>деятельности описывать<br>значимость своей<br>профессии (специальности) |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|