

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

Утверждено

**решением ученого совета ННГУ
протокол от 14 декабря 2021 г. № 4**

Рабочая программа дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Специальность среднего профессионального образования
38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»**

**Квалификация выпускника
бухгалтер**

**Форма обучения
очная**

2022

Программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Автор:

Преподаватель отделения СПО ИЭП

(подпись)

Гришина М.В.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК | Умения | Знания |
|--------|--------|--------|
|--------|--------|--------|

| | | |
|-------|---|--|
| ОК 01 | 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 наставника) | 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 |
| 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 03 | 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 04 | 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 05 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе | особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 06 | описывать значимость своей <i>профессии (специальности)</i> ; применять стандарты антикоррупционного поведения | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |
| ОК 07 | соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности | правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 09 | применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение | современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |

| | | |
|-------|---|--|
| ОК 10 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
|-------|---|--|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|-------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 38 |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем | 38 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 32 |
| практические занятия | 6 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Психология общения»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|-------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1. Введение в учебную дисциплину | Содержание учебного материала 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. 2. Виды, функции и структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06 |
| Тема 2. Коммуникативная функция общения | Содержание учебного материала 1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. 2. Технологии обратной связи в говорении и слушании. | 4 | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10 |
| | Практические занятия Типы межличностного общения. Стратегии, тактики, виды общения. | 1 | |
| Тема 3. Интерактивная функция общения | Содержание учебного материала 1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. 2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. | 4 | ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 10 |
| | Практические занятия 1. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия | 1 | |
| Тема 4. Перцептивная функция общения | Содержание учебного материала 1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. 2. Имидж личности. Самопрезентация. | 6 | ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09 |
| | Практические занятия 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. 2. Функции и аспекты межличностного восприятия. Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, аттракция). | 1 | |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| Тема 5. Средства общения | Содержание учебного материала 1. Вербальная и невербальная коммуникация. 2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания. | 4 | ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10 |
| | 1. Практические занятия 2. Вербальная коммуникация и специфика речи человека. Невербальные способы общения человека. 3. Характеристика уровней слушания. Коммуникативные установки, влияющие на процесс слушания. Технология активного слушания: принципы и приемы. | 1 | |
| Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении | Содержание учебного материала 1. Понятие социальной роли. 2. Виды и характеристики социальных ролей | 4 | ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10 |
| Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и пути разрешения конфликтов | Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. 2. Конфликт как проявление стресса. Поле конфликтов. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. 3. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и конфликтных личностей. 4. Конструктивные и деструктивные конфликты. Способы управления конфликтами. Переговоры. | 8 | ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10 |
| | Практические занятия 1. Способы управления конфликтами 2. Стратегии поведения в конфликте. «Сетка Томаса – Киллмена». 3. Правила поведения в условиях конфликта. 4. Формирование навыков ведения переговоров. | 2 | |
| Дифференцированный зачет | | | |
| Всего | | 38 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные оборудованием, техническими средствами

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- мультимедиапроектор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения: информационно-справочные системы «Консультант+», «Гарант», MS Windows, Microsoft Office 2007.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными образовательными и информационными ресурсами, рекомендованными для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания (при наличии)

3.2.2. Электронные издания (Интернет-ресурсы)

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469164> (дата обращения: 01.09.2021).
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732> (дата обращения: 01.09.2021).

3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469816> (дата обращения: 01.09.2021).
4. Журнал «Вопросы психологии» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=7712
5. Вестник Московского университета. Серия 14: Психология <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8381>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
8. Официальный сайт факультета психологии МГУ - www.psy.msu.ru/links/
9. Институт психологии РАН - <http://www.psychol.ras.ru>
10. Информационный портал Psychology.ru - www.psychology.ru/links/
11. Информационный портал «Мир психологии» - psychology.net.ru

3.2.3. Дополнительные источники

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018 — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-413711#page/1>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018 — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-411520#page/1>
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018 — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0.
4. <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-420722#page/1>
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018 — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. <https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-426929#page/1>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|--|
| <p>знать</p> <p>взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p> | <p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p> | <p>Текущий контроль в форме:</p> <p>устных опросов, докладов-презентаций, тестирования по темам дисциплины;</p> <p>оценки результатов выполнения практических работ</p> <p>Итоговый контроль: дифференцированный зачет</p> |
| <p>уметь</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в</p> | <p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный</p> | <p>Текущий контроль в форме:</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> | <p>материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p> | <p>устных опросов, докладов-презентаций, тестирования по темам дисциплины;</p> <p>оценки результатов выполнения практических работ</p> <p>Итоговый контроль: дифференцированный зачет</p> |
|---|--|---|

Описание шкал оценивания

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет.

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Уровни общения.
5. Общение как коммуникативная сторона общения.
6. Общение как или интерактивная сторона общения.
7. Общение как перцептивная сторона общения.
8. Особенности межличностного взаимодействия.
9. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды.
10. Ролевое поведение.
11. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
12. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
13. Структура и специфика убеждения.
14. Особенности социальных стереотипов.
15. Виды и приемы манипулирования.
16. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
17. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Особенности общения с детьми разного возраста.
20. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

| Индикаторы компетенции | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |
|--|---|--|--|--|
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. |
| Наличие умений | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными негрубыми недочетами, выполнены все задания в полном объеме. |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных |

| | | | | |
|---|--------|--|--|--|
| | | задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач. | задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам. | практических (профессиональных) задач. |
| Уровень сформированности компетенций | Низкий | Ниже среднего | Средний | Высокий |