

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

УТВЕРЖДЕНО

решением ученого совета ННГУ  
протокол от "16" января 2024 г. №1

**Рабочая программа дисциплины**

**«Психология общения»**

**Специальность среднего профессионального образования**

38.02.08 Торговое дело

**Квалификация выпускника**

Специалист торгового дела

**Форма обучения**

очная

2024 г.

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Автор:

Преподаватель СПО

\_\_\_\_\_

Нацвалова М.Ю.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии «12» декабря 2023 года протокол №6.

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент Макарова С.Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ.08 «Психология общения» является обязательной частью социально–гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.08 «Торговое дело» для очной формы обучения на базе 11 классов на 2 курсе (4 семестр).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций:

ОК 01- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04 - эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06 - проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09 - пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются знания и умения, формируются общие компетенции: ОК-01,ОК-02,ОК-04,ОК-05,ОК-09

Код и содержание компетенции	Наименование результата обучения
ОК 01 - выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения (У1): 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания (З1): 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;</p>

	<p>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.</p>
<p>ОК 04 - эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения (У2): организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>Знания (З2): психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p>
<p>ОК 06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Умения (У3): описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания (З3): сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
<p>ОК 09 - пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умения (У4): 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания (З4): 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.</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	49
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	49
в том числе:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	27
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<b>Промежуточная аттестация - итоговая оценка</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические аспекты общения		20	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание	2	ОК.01 ОК.04 ОК.06 ОК.09
	1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.		
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание	2	
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.		
Тема 1.3. Средства общения	Содержание	2	
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание	2	
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.		
	В том числе практических занятий по темам: Виды коммуникативных барьеров.	2	
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание	2	
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия.		
	В том числе практических занятий по темам:		

(перцептивная сторона общения)	Эффекты восприятия.	2	
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание	1	
	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.		
Тема 1.7. Техники активного слушания	Содержание	1	
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	В том числе практических занятий по темам: Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» Деловая игра «Я Вас слушаю».	4	
Раздел 2 Деловое общение		14	ОК.01 ОК.04 ОК.06 ОК.09
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание	2	
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание	2	
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.		
Тема 2.3.	Содержание	2	



Этикет в профессиональной деятельности	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание	2	
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.		
	В том числе практических занятий по темам: 1.Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 2.Типы темперамента. 3.Деловая игра «Переговоры».	6	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		15	ОК.01 ОК.04 ОК.06 ОК.09
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание	2	
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание	4	
	В том числе практических занятий по темам: Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Классификация конфликтов.		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание	5	
	В том числе практических занятий по темам: Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.		
Тема 3.4. Стресс и его особенности	Содержание	4	
	В том числе практических занятий по темам:		

	Стресс и его характеристика. Классификация стрессовых ситуаций. Профилактика стрессов в деловом общении.		
<i>Промежуточная аттестация – итоговая оценка</i>			
<i>Всего:</i>		<b>49</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения:**

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор, экран, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

#### **Основная литература:**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-536717#page/>
2. 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, 2024. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-536951#page/1>
3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-541184#page/1>

#### **Дополнительная литература:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-536854#page/1>

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, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-536882#page/1>
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-538062#page/1>

### **Справочники**

Справочная система «Консультант Плюс»

### **Журналы**

### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru) - Электронная библиотека koob.ru
2. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) –Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
3. <https://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> –Сайт «Психология человека»

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Знать: 31 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.</p> <p>Знания (32): психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p> <p>Знания (33): сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p> <p>Знания (34): правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</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, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не</p>	<p>Тестирование; Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией; Решение ситуационных задач; Деловая игра.</p>

<p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:  Умения(У1): 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).  Умения (У2): организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.  Умения (У3): описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.  Умения (У4): понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и</p>		

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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.		
--	--	--

### Описание шкал оценивания

Итоговая оценка (ИТО) по дисциплине выставляется на основании среднего балла оценок, полученных обучающимися при прохождении текущего контроля успеваемости:

#### Критерии оценки устного ответа:

оценка «5»	студент полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно
оценка «4»	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет
оценка «3»	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
оценка «2»	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

#### Критерии оценки эссе:

«отлично» - тема раскрыта полностью, план выдержан, отсутствуют речевые и грамматические ошибки;

«хорошо» - тема раскрыта полностью, план выдержан, допускаются 2 речевые и 2 грамматические ошибки;

«удовлетворительно» - тема раскрыта, но есть 1-2 логические ошибки, но не более 2 речевых и грамматических ошибок;

«неудовлетворительно» - тема не раскрыта или допущено более 2 логических и более 2 речевых и грамматических ошибок.

### **Критерии оценки тестов**

Все виды тестов (входной, итоговый, а также для проверки остаточных знаний) имеют общий критерий оценки:

100 – 91 % правильных ответов – отлично;

90 – 71 % правильных ответов – хорошо;

70 – 51 % правильных ответов – удовлетворительно;

50 – и менее % правильных ответов – неудовлетворительно.

### **Критерии оценки докладов (презентаций), рефератов**

Для оценивания результатов докладов (презентаций), написания рефератов используется следующая шкала:

оценка «5»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
оценка «4»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
оценка «3»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
оценка «2»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Реферат не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания или не представлен студентом.