

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.01.2021 15:19:58

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3dd143f415362ffa0ae37e77fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»
Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 07.04.2020 г., №8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 03 Психология общения



Курск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Форма обучения: очная.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» укрупненной группы 38.00.00 «Экономика и управление».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)». Квалификация «Бухгалтер, специалист по налогообложению». Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин.

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

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

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

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

- 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.

Учебная дисциплина «Психология общения» позволяет сформировать у будущих бухгалтеров психологические знания и умения, необходимые им для осуществления эффективной коммуникации с другими подразделениями организации и построения успешного взаимодействия с членами своего трудового коллектива, осуществления личностного самосовершенствования. Представленная программа дисциплины позволяет приобрести достаточный уровень владения общими и профессиональными компетенциями, необходимыми будущему специалисту. Содержание учебной дисциплины направлено на формирование: - общих компетенций, включающих в себя способность:

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые ОК:

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.

1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:

Всего - 50 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 48 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
В том числе:	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Специфика процесса общения			26	
	Содержание		2	
Тема 1.1. Введение	1	«Психология общения» Назначение учебной дисциплины	2	1
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия	Содержание		6	
	1	Классификация общения Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	1
	2	Общение в системе межличностных и общественных отношений Социальная роль в процессе общения.	2	1
	3	Единство общения и деятельности. Ведущий вид деятельности и общение.	2	1
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	Содержание		4	
	1	Понятие социальной перцепции Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	1

общения)	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		2	
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание		6	
	1	Типы взаимодействия Кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	1
				1
	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения». 2.Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		4	
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание		8	
	1	Основные элементы коммуникации Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Жесты, мимика, пантомимика в невербальной коммуникации.	2	1
	2	Методы развития коммуникативных способностей Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	2

	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики. 2.Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.		4	
Раздел 2.Специфика делового общения			24	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	Содержание		8	
	1	Деловая беседа Виды вопросов. Формы постановки вопросов.	2	1
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Специфические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Способы привлечения внимания.	2	2
	Практические занятия 1.Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. 2. Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления.		4	
Тема 2.2. Проявление	Содержание		14	

индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	1	Темперамент человека Общее понятие темперамента. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	1
	2	Роль характера и воли в процессе общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	2
	3	Специфика проявлений эмоций и чувств в деловом общении Особенности эмоционального реагирования в деловом общении. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	2
	4	Конфликты в деловом общении Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	2
	5	Способы разрешения конфликтов Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	2
	Практические занятия 1.Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности, 2.Выявление стратегии поведения в конфликте.		4	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении» В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно? Докажите на примерах, что характер человека формируется на		2	

	протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным? Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, проиллюстрируйте примерами. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения? Что запрещено в конфликте?		
	Всего:	50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.;
- стул преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
- стулья аудиторные – 40 шт.;
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.;
- шкаф для хранения раздаточного материала и наглядных пособий – 1 – шт.;
- книжный шкаф -3 шт.

Основные источники:

1. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.-М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.

Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks»

2.Виговская, М. Е. Психология делового общения : Учебное пособие для ССУЗов / Виговская М. Е. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019 .— 73 с. — Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks, <http://www.iprbookshop.ru/44184>;

3.Волкоганова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 352 с.

Дополнительные источники:

1. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие.-М.: Издательский центр «Академия», 2010.
2. ГОСТ Р 50644'2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартиформ, 2010.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Об основах охраны труда в Российской Федерации: ФЗ от 17 июля 1999 г №181'ФЗ. – М.:Омега'Л, 2008.
5. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г. №132'ФЗ. – М.: Проспект, 2012.

Периодика:

- 1.70131 Вопросы психологии, ч/з (каф. психологии)

Интернет – ресурсы:

1. fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_ilin/psih – все для студента
2. ref.by/refs/68/39765/1.html – сайт рефератов
3. www.soft.mail.ru/program_page.php?grp=80473 – синтон, психология, тренинги
4. nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1 – экзамен и психика
5. revolution.allbest.ru/psychology/00158468_0.html – эмоции, механизмы психологической защиты у подростков
6. www.bookland.ru/ -ЭБС
7. psyarticles.ru/view_post.php?id=132 – проблемы психологии и межличностного общения
8. www.det.lib.ru/s/shkolxnyj_p/obshenie.shtml - психология общения

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
Уметь:	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	1.Оценка результатов практических работ 2.Наблюдение в ходе практических занятий
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
Уметь работать в ситуациях с трудными клиентами и ситуациях стресса	
Уметь разрешать конфликты и использовать эффективные способы поведения в конфликтных ситуациях	
Знать:	
Знать основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; предмет, задачи и средства общения	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа
Знать взаимосвязь общения и деятельности	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа
Знать цели, функции, виды и уровни общения	Устный опрос, контрольная работа
Знать роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тестовые задания
Знать виды социальных взаимодействий	Устный опрос

Знать механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Ситуационные задания
Знать этические принципы общения	Ситуационные задания
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тестовые задания

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– Грамотная аргументация важности защиты финансовых интересов предприятия и государства. – Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе, во время прохождения практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и	– Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. – Структурирование объема работы и выделение приоритетов. – Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. – Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее	

качество.	результатов. – Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач. – Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.	задач. Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе деловой игры.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. – Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций. – Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий. – Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– Нахождение и использование разнообразных источников информации. – Грамотное определение типа и формы необходимой информации. – Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате. – Определение степени достоверности и актуальности информации. – Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации. – Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	– Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации. – Правильная интерпретация интерфейса специализированного программного обеспечения и нахождение контекстной помощи. – Правильное использование автоматизированных систем делопроизводства. – Эффективное применение методов и средств защиты бухгалтерской информации.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения

		ситуационных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. – Передача информации, идей и опыта членам команды. – Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. – Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. – Регулярное представление обратной связи членам команды. – Демонстрация навыков эффективного общения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы при выполнении практических работ.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– Грамотная постановка целей. – Точное установление критериев успеха и оценки деятельности. – Гибкая адаптация целей к изменяющимся условиям. – Обеспечение выполнения поставленных задач. – Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива. – Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений. – Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы при выполнении практических работ.

		необходимо продвинуть дело вперед.	работ.
ОК Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	8.	– Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении профессионального модуля. – Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков при освоении модуля. – Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.
ОК Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.	9.	– Демонстрация легкости освоения новых программных средств, обеспечивающих учет, составление и передачу бухгалтерской отчетности. – Отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы, регламентирующей бухгалтерский учет. – Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося

	в процессе самостоятельной работы.
--	------------------------------------

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Понятие общения.
2. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности.
3. Структура общения.
4. Содержание, цели и виды общения.
5. Стороны общения.
6. Средства общения
7. Функции общения.
8. Речь как ведущее средство общения.
9. Этапы формирования речи. Виды речи.
10. Виды коммуникативных барьеров.
11. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
12. Невербальные средства общения.
13. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.
14. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
15. Что изучает раздел психологии общения кинесика.
16. Что изучают разделы психологии общения экстралингвистика и паралингвистика.
17. Что изучает раздел психологии общения такесика.
18. Что изучает раздел психологии общения проксемика.
19. Мимика и пантомимика как средство общения.
20. Позы и жесты в общении
21. Стили взаимодействия в деловом общении.
22. Позиция в общении (закрытая и открытая).
23. Стратегии «контроллера» и «понимателя».
24. Типы социальных ролей.
25. Ролевое общение.
26. Определение стиля взаимодействия.
27. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
28. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении.
29. Понятие об «аттракции», ее влияние на процесс общения.
30. Основные правила взаимодействия в общении.
31. Этапы взаимодействия в общении.
32. Ведение дискуссии.

33. Социальное восприятие.
34. Стереотипы в общении.
35. Механизмы восприятия знакомых людей.
36. Психологические закономерности восприятия незнакомых людей.
37. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
38. Открытые и закрытые «пространства» личности – модель «Окно Джогарри»
39. Эффективное общение.
40. Приемы повышения эффективности общения.
41. Правила и приемы делового общения.
42. Ведение телефонных переговоров.
43. Правила ведения беседы с клиентом.
44. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
45. Манипулятивное общение.
46. Способы защиты от манипулятора.
47. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние на особенности общения
48. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
49. Темперамент и особенности общения.
50. Характер и особенности общения.
51. Этика общения и культура общения.
52. Этические принципы общения.
53. Саморегуляция поведения в процессе общения.
54. Понятие конфликта. Типы конфликта.
55. Формула конфликта. Структура конфликта.
56. Возникновение и развитие конфликта.
57. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
58. Типы конфликтогенов.
59. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
60. Правила поведения в конфликте и его разрешение.