



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет» в г. Тихорецке

СВЕТЛОМ КЛАЮ:  
Профессор по работе с филиалами



А.А. Евдокимов  
2023 г.

**Рабочая программа дисциплины  
ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**


специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 5 февраля 2018 г. № 69 (зарегистрирован в Минюсте России 26 февраля 2018 г., регистрационный № 50137)

Дисциплина	ОГСЭ.04 Психология общения	
Форма обучения	очная	
Учебный год	2024-2025	
2 курс	3 семестр	
всего 32 часов, в том числе:		
лекции	16 час.	
практические занятия	16 час.	
самостоятельные занятия	– час.	
форма итогового контроля	дифференцированный зачет	

Составитель: преподаватель, канд.психол.наук, доцент  И.И. Сердюк

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономических дисциплин протокол № 9 от 26 мая 2023 г.


Председатель предметной (цикловой) комиссии экономических дисциплин  Е.А. Кобелева  
«26» мая 2023 г.

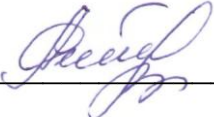
Рецензент (-ы):


Директор ООО «Центр оказания консалтинговых услуг»	 подпись, печать	М.В. Митова
Заместитель директора по учебной работе филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Тихорецке	 подпись	Л.А. Парамоненко

ЛИСТ  
согласования рабочей программы учебной дисциплины  
ОГСЭ.04 Психология общения

Специальность среднего профессионального образования:  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Заместитель директора по учебной работе  Л.А. Парамоненко  
26 мая 2023 г.

Заведующая библиотекой филиала  А.В. Склярова  
26 мая 2023 г.

Инженер-программист  
(программно-информационное  
обеспечение образовательной программы)  С.А. Макеев  
26 мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	5
1.1 Область применения программы .....	5
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена .....	5
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины .....	5
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций) .....	5
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	6
2.2 Структура дисциплины .....	6
2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения .....	8
2.4 Содержание разделов дисциплины .....	11
2.4.1 Занятия лекционного типа .....	11
2.4.3 Практические занятия .....	11
2.4.4 Содержание самостоятельной работы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.4.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b> .....	12
3.1 Образовательные технологии при проведении лекций .....	12
3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий .....	12
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13
4.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	13
4.2 Перечень необходимого программного обеспечения .....	13
<b>5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13
5.1 Основная литература .....	13
5.2 Дополнительная литература .....	14
5.3. Периодические издания .....	15
5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	15
<b>6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	15
<b>7 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ</b> .....	17
7.1 Паспорт фонда оценочных средств .....	17
7.2 Критерии оценки знаний .....	17
7.3 Оценочные средств для проведения текущей аттестации .....	19
7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации .....	22
7.4.1 Вопросы для проведения промежуточной аттестации .....	22
<b>8 ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	23

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

## 1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина относится к профессиональной подготовке и входит в состав дисциплин ОГСЭ.00.общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

Дисциплина ОГСЭ.04 Психология общения базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении дисциплины БД.06 Обществознание.

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения, необходимы для освоения последующих дисциплин: ОП.03 Менеджмент.

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

### уметь:

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

### 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.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 40 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 32 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 8 часов.

## 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1.	ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
2.	ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
занятия лекционного типа	16
практические занятия	16
лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>-</b>
в том числе:	
реферат	0
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	0
<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа и т.п.).</i>	0
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

### 2.2 Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов	
		Теоретическое обучение	Практические занятия
<b>РАЗДЕЛ 1. Общение как процесс</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Тема 1.1. Понятие общения	4	2	2
Тема 1.2. Структура общения	4	2	2
<b>РАЗДЕЛ 2. Коммуникации в общении</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Тема 2.1. Речь как средство коммуникации	4	2	2
Тема 2.2. Невербальное общение	4	2	2
Тема 2.3. Этические принципы общения	4	2	2
<b>РАЗДЕЛ 3. Конфликты в общении</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Тема. 3.1. Понятие и виды конфликтов	4	2	2
Тема 3.2. Причины возникновения конфликтов	4	2	2
Тема 3.3. Способы разрешения конфликтов	4	2	2

<b>Курсовая работа (при наличии)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРОЦЕСС</b>		<b>8</b>	
Тема 1.1. Понятие общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	<b>Лекции</b>		
	1   Сущность и значение общения.		
	2   Особенности общения		
	<b>Практические занятия</b> Взаимосвязь общения и деятельности. Эссе: Значение общения в развитии личности.		
Тема 1.2 Структура общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	<b>Лекции</b>		
	1   Цели и функции общения		
	2   Виды и уровни общения		
	<b>Практические занятия</b> Особенности структуры общения. Тестирование.		
<b>РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕНИИ</b>		<b>12</b>	
Тема 2.1. Речь как средство коммуникации	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
	<b>Лекции</b>		
	1   Роли и ролевые ожидания в общении		
	2   Техники и приемы общения.		
	<b>Практические занятия</b> Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Эссе: Социальные роли.		
Тема 2.2.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>



<b>Невербальное общение</b>	<b>Лекции</b>			
	1	Понятие невербального общения		
	2	Средства невербального общения		
	<b>Практические занятия</b> Использование невербальных средств в процессе общения. Защита реферата.			
<b>Тема 2.3. Этические принципы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			1,2
	<b>Лекции</b>			
	1	Особенности социального взаимодействия		
	2	Общение и нормы поведения		
	<b>Практические занятия</b> Саморегуляция поведения в процессе общения. Правила критики и похвалы Тестирование.			
<b>РАЗДЕЛ 3. КОНФЛИКТЫ В ОБЩЕНИИ</b>			12	
<b>Тема 3.1 Понятие и виды конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			1,2
	<b>Лекции</b>			
	1	Сущность и структура конфликта.		
	2	Виды конфликтов.		
	<b>Практические занятия</b> Классификация конфликтов. Эссе: Этапы развития конфликтов.			
<b>Тема 3.2 Причины возникновения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			1,2
	<b>Лекции</b>			
	1	Производственные причины конфликтов		
	2	Непроизводственные причины конфликтов		
	<b>Практические занятия</b> Мотивы возникновения конфликтов.			

<b>Тема. 3.3. Способы разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>1,2</b>
	<b>Лекции</b>			
	1	Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
	2	Эффективные способы разрешения конфликтов		
	<b>Практические занятия</b> Использование в профессиональной деятельности способов решения конфликтных ситуаций Кейс-задача: Генерирование конфликтных ситуаций на основе проблемы.		<b>2</b>	
<b>Всего 36 ч., из них: лекции – 16 ч., практические занятия – 16 ч.</b>			<b>36</b>	

## 2.4 Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3 семестр</i>			
1	Общение как процесс	Понятие общения. Определение общения. Общение и социальные отношения. Общение и деятельность. Цели общения. Виды общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения.	Э, Т
2	Коммуникации в общении	Речь как средство коммуникации. Использование вербальных и невербальных средств в процессе общения. Понятие роли. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы социальных ролей: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные роли. Виды социальных взаимодействий. Виды взаимодействия: субъект–объектное воздействие, субъект–субъектное взаимодействие. Интерактивное, коммуникативное, перцептивное взаимодействие. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Этические принципы общения.	Р, Э, Т
3	Конфликты в общении	Понятие конфликтов. Сущность и структура конфликта. Виды конфликтов. Классификации конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Производственные и непроизводственные причины конфликтов. Мотивы возникновения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Эффективные способы разрешения конфликтов.	Р, Э Т
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, Э – эссе.			

### 2.4.2 Практические занятия

№	Наименование раздела	Наименование практических работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3 семестр</i>			
1.	Общение как процесс	Цели, функции, виды и уровни общения. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Роль общения в развитии личности. Особенности структуры общения. Анализ уровней общения.	Э, У, Т
2.	Коммуникации в общении	Речь как средство коммуникации. Использование вербальных и невербальных средств в процессе общения. Особенности невербального общения. Типы социальных ролей. Роли и ролевые ожидания в общении. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Этические принципы общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Саморегуляция поведения в процессе общения. Правила критики и похвалы.	Р, Э, У, Т

3.	Конфликты в общении	Классификация конфликтов. Этапы развития конфликтов. Мотивы возникновения конфликтов. Использование в профессиональной деятельности способов решения конфликтных ситуаций. Особенности поведения в конфликтной ситуации. Анализ конфликтных ситуаций.	Р, Э, КЗ, Т, У
----	---------------------	---	----------------

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, Э – эссе, У – устный опрос, КЗ-кейс-задача.

### 3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### 3.1 Образовательные технологии при проведении лекций

В процессе изучения дисциплины лекционные и практические занятия являются ведущими формами обучения.

В учебном процессе используются следующие образовательные технологии:

– технология проблемного обучения: последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешая которые студенты активно усваивают знания (лекция проблемного изложения);

– технология развивающего обучения: ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию (лекция-беседа);

– технология активного (контекстного) обучения: моделирование предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности (лекция-дискуссия).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Тема 1.1. Понятие общения	Лекция-беседа	2
2	Тема 1.2. Структура общения	Лекция-беседа	2
3	Тема 2.1. Речь как средство коммуникации	Лекция-беседа	2
4	Тема 2.2. Невербальное общение	Лекция-беседа	2
5	Тема 2.3. Этические принципы общения	Лекция проблемного изложения	2*
6	Тема. 3.1. Понятие и виды конфликтов	Лекция проблемного изложения	2*
7	Тема 3.2. Причины возникновения конфликтов	Лекция-беседа	2
8	Тема 3.3. Способы разрешения конфликтов	Лекция-беседа	2
<b>Итого по курсу</b>			16
<b>в том числе интерактивное обучение*</b>			4*

#### 3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Тема 1.1. Понятие общения	Написание и защита эссе	2*
2	Тема 1.2. Структура общения	Устный опрос, тестирование	2
3	Тема 2.1. Речь как средство коммуникации	Написание и защита эссе	2*
4	Тема 2.2. Невербальное общение	Подготовка и защита рефератов	2
5	Тема 2.3. Этические принципы общения	Устный опрос, тестирование	2
6	Тема. 3.1. Понятие и виды конфликтов	Написание и защита эссе	2*
7	Тема 3.2. Причины возникновения конфликтов	Подготовка и защита рефератов	2
8	Тема 3.3. Способы разрешения конфликтов	Кейс-задание, тестирование	2*
<b>Итого по курсу</b>			16
<b>в том числе интерактивное обучение*</b>			8

## 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованной аудитории.

Оборудование: учебная аудитория с подключенным оборудованием (мультимедийный проектор, персональный компьютер, экран, выход в Интернет, учебная мебель, доска учебная, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации).

### 4.2 Перечень необходимого программного обеспечения

При изучении дисциплины может быть использовано следующее программное обеспечение:

– комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами ПК и организации взаимодействия с пользователем (операционная система Windows XP PRO);

– пакет приложений для выполнения основных задач компьютерной обработки различных типов документов (Microsoft Office 2010) в состав которого входят:

MS Word – текстовый процессор – для создания и редактирования текстовых документов;

MS Excel – табличный процессор – для обработки табличных данных и выполнения сложных вычислений;

MS Access – система управления базами данных – для организации работы с большими объемами данных;

MS Power Point – система подготовки электронных презентаций – для подготовки и проведения презентаций;

MS Outlook – менеджер персональной информации – для обеспечения унифицированного доступа к корпоративной информации;

MS FrontPage – система редактирования Web-узлов – для создания и обновления Web-узлов;

MS Publisher – настольная издательская система – для создания профессионально оформленных публикаций.

– программа для комплексной защиты ПК, объединяющая в себе антивирус, антишпион и функцию удаленного администратора (Kaspersky endpoint Security 10);

– пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF (Adobe Reader);

– прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов, компьютерных файлов и их каталогов, управления веб-приложениями, а также для решения других задач (Google Chrome);

– программы, предназначенные для архивации, упаковки файлов путем сжатия хранимой в них информации (7zip).

## 5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Основная литература

1 Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912091>

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, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

3 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882>

4 Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>

## 5.2 Дополнительная литература

1 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 272 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/235F579B-0494-4047-A523-EC8163DB75E2/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya#page/1>

2 Карпов, А.В. Этика и психология профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для СПО / А.В. Карпов; под ред. А.В. Карпова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/8FABC118-429D-447C-B769-E72ED73FD130/etika-i-psihologiya-professionalnoy-deyatelnosti#page/1>

3 Лавриненко, В.Н. Деловая культура [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/91868CCC-7F6D-409A-8350-01D27A5164E5/delovaya-kultura#page/1>

4 Лавриненко, В.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291/psihologiya-obscheniya#page/1>

5 Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / А.П. Панфилова, А.В. Долматов ; под общ. ред. А.П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-1#page/1>

6 Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / А.П. Панфилова, А.В. Долматов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2#page/1>

7 Рамендик, Д.М. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80/psihologiya-delovogo-obscheniya#page/1>

8 Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н.Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 431 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71/etika-delovyh-otnosheniy#page/1>

9 Садовская, В.С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B/psihologiya-obscheniya#page/1>

10 Сарычев, С.В. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / С.В. Сарычев, О.В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 127 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/413F0B96-33CF-4DF2-A0E7-BE66D6FE63C1/socialnaya-psihologiya#page/1>

11 Сарычев, С.В. Социальная психология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / С.В. Сарычев, О.В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 107 с. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/E10D26A3-82AB-44C0-BD73-3CA2961220E0/socialnaya-psihologiya-praktikum#page/1>

12 Свенцицкий, А.Л. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / А.Л. Свенцицкий. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 408 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/FEAD902F-A35C-4977-980F-CED098AD8A0A/socialnaya-psihologiya#page/1>

13 Скибицкая, И.Ю. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 247 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C/delovoe-obschenie#page/1>

Собольников, В.В. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. Н.А. Костенко. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 202 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/9783EDA1-3DD0-4C4A-BC3A-DCCE52FB8486/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya#page/1>

### 5.3. Периодические издания

1 Вопросы психологии

2 Журнал «Мотивация и оплата труда». [Электронный ресурс] – URL: <http://grebennikon.ru/journal-24.html>

### 5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1 [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) – Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»

2 <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система издательства «Лань»

3 <http://www.book.ru> – Электронно-библиотечная система BOOK.ru

4 <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотечная система «Юрайт»

5 [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) – Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников»

## 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология общения» нацелена на воспроизводство и анализ основных условий развития и образования человека, его профессионального и личностного становления в социальных общностях посредством включения в систему межличностных связей и отношений.

Изучение дисциплины дает необходимые знания будущему специалисту в области психологии общения.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практические занятия) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: повествовательная лекция, лекция-беседа, лекция проблемного изложения, лекция-дискуссия и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

– запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя, необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;

– запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;

– не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить;

– имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно; следует обратить внимание на оформление записи лекции.

Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Психология общения» проводятся по схеме:

– устный опрос по теории в начале занятия;

– работа в группах по решению кейс-задач по теме занятия;

– защита эссе и рефератов;

– проведение тестирования.

Цель практического занятия – научить студентов применять теоретические знания при решении практических задач на основе реальных данных.

Важным для студента является умение рационально подбирать необходимую учебную литературу. Основными литературными источниками являются:

- библиотечные фонды филиала КубГУ;
- электронные библиотечные системы.

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д.

На обороте титульного листа дается аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана.

Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание. Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению.

Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения.

Год издания книги позволяет судить о новизне материала. Чем чаще книга издается, тем большую ценность она представляет.

В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы.

Предметные и алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала.

В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая записка, реферат, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта.

Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей.

По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана.

Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;
- содержательность записи – записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла, объем конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;
- конспект может быть как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

- прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;
- на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется



план конспектируемого текста;

- записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;
- конспектирование ведется не с целью иметь определенные записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется все то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;
- после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обратиться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Самостоятельная работа студентов является важной формой учебно-познавательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области менеджмента.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины «Психология общения» включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим занятиям;
- самостоятельное выполнение домашних заданий;
- подготовку рефератов, докладов, эссе.

На самостоятельную работу студентов отводится 8 часов учебного времени.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой.

Студент должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Организация текущего контроля знаний, умений и навыков обучающихся осуществляется в форме устного опроса, решения ситуационных задач, защиты рефератов и эссе, тестирования.

Формой итогового контроля является дифференцированный зачет.

## **7 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

Фонд оценочных средств по дисциплине оформлен как отдельное приложение к рабочей программе.

### **7.1 Паспорт фонда оценочных средств**

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	Общение как процесс	ОК 03. ОК 04.	Эссе, тест
2	Коммуникации в общении	ОК 03. ОК 04.	Реферат, эссе, тест
3	Конфликты в общении	ОК 03. ОК 04.	Реферат, эссе, кейс-задача, тест

### **7.2 Критерии оценки знаний**

Студенты обязаны сдать дифференцированный зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Дифференцированный зачет по дисциплине преследует цель оценить работу студента, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися кейс-заданий (производственных ситуаций), написания эссе и рефератов.

**Кейс-задача.** Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимо для решения данной проблемы.

**Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты.** Оценочные средства, позволяющие включать обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

**Реферат.** Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

### **Требования к написанию реферата**

Реферат по данному курсу является одним из методов организации самостоятельной работы студентов.

Темы рефератов являются дополнительным материалом для изучения данной дисциплины. Реферат оценивается в один балл в оценке итого экзамена

Реферат должен быть подготовлен согласно теме, предложенной преподавателем.

Допускается самостоятельный выбор темы реферата, но по согласованию с преподавателем.

Для написания реферата студент самостоятельно подбирает источники информации по выбранной теме (литература учебная, периодическая и интернет-ресурсы)

Объем реферата – не менее 10 страниц формата А 4.

Реферат должен иметь (титульный лист, содержание, текст должен быть разбит на разделы, согласно содержания, заключение, список литературы не менее 5 источников)

Обсуждение тем рефератов проводится на тех практических занятиях, по которым они распределены. Это является обязательным требованием. В случае не представления реферата согласно установленного графика (без уважительной причины), студент обязан подготовить новый реферат.

Информация по реферату не должна превышать 10 минут. Выступающий должен подготовить краткие выводы по теме реферата для конспектирования студентов.

Сдача реферата преподавателю обязательна.

**Тест.** Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

**Эссе.** Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Критерии оценки.** Знания студентов на практических занятиях оцениваются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется, когда студент показывает глубокое всестороннее знание раздела дисциплины, обязательной и дополнительной литературы, аргументировано и логически стройно излагает материал, может применять знания для анализа конкретных ситуаций.

Оценка «хорошо» ставится при твердых знаниях раздела дисциплины, обязательной литературы, знакомстве с дополнительной литературой, аргументированном изложении материала, умении применить знания для анализа конкретных ситуаций.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда студент в основном знает раздел дисциплины, может практически применить свои знания.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, когда студент не освоил основного содержания предмета и слабо знает изучаемый раздел дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на дифференцированном зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 7.3 Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация по дисциплине ОГСЭ.04 Психология общения проводится в следующих формах:

- устный опрос;
- защита реферата, эссе.
- решение кейс-задач;
- тестирование.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный опрос	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	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			перечень вопросов
Тестирование	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	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			тесты

	слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов				
Решение кейс-задач	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	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			кейс-задача
Защита реферата, эссе	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	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			перечень тем рефератов, эссе

### Примерные тестовые задания:

1. Из приведенных ниже определений, выберите понятие «общение»:

- а) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности;
- б) это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;
- в) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;
- г) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями.

2. Выделяют следующие 3 стороны общения:

- а) интерактивная, эмпатийная, содержательная;
- б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная;
- в) информационная, перцептивная, эмпатийная;

г) коммуникативная, императивная, идеоторная.

3. Главным средством общения является:

- а) язык;
- б) знак;
- в) объект;
- г) предмет.

4. Любой материальный объект, выступающий в качестве указания и обозначения и используемый для приобретения, хранения, переработки и передачи информации – это:

- а) язык;
- б) предмет;
- в) знак;
- г) способ.

5. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

- а) значение;
- б) понятие;
- в) интерпретация;
- г) опыт.

6. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

- а) действиями;
- б) деньгами;
- в) информацией;
- г) знаками.

7. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:

- а) невербальное;
- б) эмпатийное;
- в) вербальное;
- г) эмоциональное.

8. К невербальным элементам общения относятся:

- а) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь;
- б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- в) проксемика; моторика; мимика; позы;
- г) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика.

9. Невербальные средства общения не выполняют:

- а) дополнение содержание высказывания;
- б) указание на особенно важные моменты сообщения;
- в) сообщение о психологическом состоянии собеседника;
- г) передачу информации в словесной форме.

10. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

- а) идентификация, эмпатия и рефлексия;
- б) эмпатия, самооценка, интроспекция;
- в) рефлексия, самовоспитание, эмпатия;
- г) идентификация, интроспекция, эмпатия.

### **Примерные вопросы для устного опроса:**

1. Понятие общения.
2. Общение и социальные отношения.
3. Общение и деятельность.
4. Цели общения.
5. Основные функции общения.
6. Виды общения.

### **Примерные кейс-задачи**

Кейс-задача: Генерирование конфликтных ситуаций на основе проблемы.

Цель: научить определять оптимальные способы разрешения конфликтов. Все студенты распределяются на несколько групп.

Каждой группе дано задание: составить конфликтную ситуацию по предлагаемым проблемам.

Предложить возможные пути решения конфликта в различных ситуациях:

- игнорирование начальником традиций и норм поведения, уже сложившихся в коллективе;
- выбор приближенных и избранных, которым начальник всячески начинает покровительствовать;
- ироническое отношение к мнению коллектива;
- принятие управленческих решений под давлением;
- слабое контролирование управленческих ситуаций там, где это необходимо.

Каждая группа при анализе своих ситуаций рассматривает все способы разрешения ситуации, а в процессе дискуссии определяет оптимальный способ разрешения конфликта.

#### 7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Дифференцированный зачет	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	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности			Вопросы: прилагаются

##### 7.4.1 Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие общения.
2. Определение общения.
3. Общение и социальные отношения.
4. Общение и деятельность.
5. Цели общения.
6. Виды общения.
7. Основные функции общения.
8. Структура общения.
9. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения.
10. Речь как средство коммуникации.
11. Использование вербальных и невербальных средств в процессе общения.
12. Классификация невербальных средств.
13. Особенности невербального общения.
14. Понятие роли.
15. Роли и ролевые ожидания в общении.
16. Типы социальных ролей.

17. Виды социальных взаимодействий.
18. Виды взаимодействия: субъект-объектное воздействие, субъект-субъектное взаимодействие.
19. Интерактивное, коммуникативное, перцептивное взаимодействие.
20. Саморегуляция поведения в процессе межличностного взаимодействия.
21. Техники и приемы общения.
22. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.
23. Этические принципы общения.
24. Правила эффективного взаимодействия.
25. Понятие конфликтов.
26. Сущность и структура конфликта.
27. Виды конфликтов.
28. Классификации конфликтов.
29. Источники и причины, виды и способы разрешения конфликтов.
30. Виды и способы разрешения конфликтов.
31. Предупреждение конфликтов.
32. Производственные и непроизводственные причины конфликтов.
33. Мотивы возникновения конфликтов.
34. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
35. Эффективные способы разрешения конфликтов.

## **8 ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приложение 1. Методические рекомендации для практических занятий и самостоятельной работы.

Приложение 2. Электронные презентации для проведения занятий.

ЛИСТ  
изменений рабочей программы учебной дисциплины  
ОГСЭ.04 Психология общения

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины на  
20\_\_/20\_\_ учебный год

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы		
Другие основания		

Составитель: преподаватель, канд.психол.наук, доцент \_\_\_\_\_ И.И. Сердюк  
*подпись*

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-гуманитарных дисциплин  
протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии  
социально-гуманитарных дисциплин \_\_\_\_\_ Н.В. Арнаутова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заместитель директора по учебной работе \_\_\_\_\_ Л.А. Парамоненко  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующая библиотекой филиала \_\_\_\_\_ А.В. Склярова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Инженер-программист  
(программно-информационное  
обеспечение образовательной программы) \_\_\_\_\_ С.А. Макеев  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**Рецензия**  
**на рабочую программу дисциплины «Психология общения»**  
**специальность « Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе требований ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Программа включает в себя: паспорт рабочей программы учебной дисциплины; структура и содержание учебной дисциплины; образовательные технологии; условия реализации программы дисциплины; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; оценочные средства для контроля успеваемости; дополнительное обеспечение дисциплины.

В ходе изучения рассматриваются следующие разделы:

- общение как процесс;
- коммуникации в общении;
- конфликты в общении.

Рассматриваемые в рамках изучения дисциплины вопросы позволяют расширить знания и представления студентов о психологических особенностях общения, стимулируют развитие психологической культуры обучающихся, развитие интереса к социально-психологическим закономерностям и феноменам жизнедеятельности человека.

Данная программа содержит тематику основ психологии общения, необходимую для изучения будущими специалистами, в теоретическом и практическом аспектах.

Учебный материал программы знакомит студентов с предметом изучения психологии общения, сущностью, структурой и функциями общения, нормами и правилами делового этикета, со способами предотвращения конфликтов в профессиональной деятельности.

Тематика изложена в современной интерпретации с учетом материалов последних публикаций в данной области.

Учебный материал по психологическим аспектам общения ориентирован на усвоение студентами основ теоретических знаний и на приобретении практических навыков общения.

Изучение данной дисциплины вооружит каждого студента знаниями основ психологии и этики корпоративных взаимоотношений, рациональной тактикой ведения деловых встреч, переговоров, решения конфликтных ситуаций.

Содержание дисциплины соответствует учебному плану специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Тихорецке.

Рецензент, директор  
ООО «Центр оказания  
консалтинговых услуг»



М.В. Митова

**Рецензия**  
**на рабочую программу дисциплины «Психология общения»**  
**специальность « Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Дисциплина относится к профессиональной подготовке и входит в состав дисциплин ОГСЭ.00 общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

уметь:

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

знать:

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

Содержание дисциплины соответствует учебному плану специальности «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Тихорецке.

Рецензент, заместитель директора  
по учебной работе  
филиала ФГБОУ ВО «Кубанский  
государственный университет» в г. Тихорецке



Л.А. Парамоненко