

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**



УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

30 августа 2021 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**38.02.01 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

Челябинск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03. «Психология общения» основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (далее СПО) рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР



И.Н. Романенко

« 27» августа 2021 г.

Специалист по УМР



О.А. Швецова

« 27» августа 2021 г.

Разработчик: А.Н.Донейко – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03. «Психология общения», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (далее СПО).

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1 Область применения рабочей 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).

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» предназначена для изучения в учреждениях среднего профессионального образования при подготовке специалистов по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

## **1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

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

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

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение ( $У_1$ );
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ( $У_2$ );
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ( $У_3$ );
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета ( $У_4$ );
- использовать эффективные приемы управления конфликтами ( $У_5$ );

**знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения ( $З_1$ );
- роли и ролевые ожидания в общении ( $З_2$ );
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта ( $З_3$ );
- нормы и правила профессионального поведения и этикета ( $З_4$ );
- механизмы взаимопонимания в общении ( $З_5$ );
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения ( $З_6$ );
- этические принципы общения ( $З_7$ );
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения ( $З_8$ );
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов ( $З_9$ );
- закономерности формирования и развития команды ( $З_{10}$ );

**развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):**

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## **2 СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Объем образовательной нагрузки (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
теоретические занятия	26
практические/лабораторные занятия	18
контрольные занятия/ точки рубежного контроля	2
курсовая работа/проект	-
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>-</b>
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета</b>	<b>2</b>

## 2.2 Тематический план

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка					Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час) работа (час)	Промежуточная аттестации (итоговая по дисциплине) (час)
		Всего часов	в том числе						
			теоретических занятий (час)	лабораторных и/или практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	курсовая работа/проект (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>2 курс</b>									
<b>Введение в дисциплину «Психология общения».</b> Стартовая диагностика обучающихся	2	2	2	-	-	-	-	-	-
<b>Раздел 1 Этика и культура общения</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
Тема 1.1 Цели, функции, виды и уровни общения	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Роли и ролевые ожидания в общении	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Этические принципы общения	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Коммуникации и установление контакта	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №1. Решение ситуационных задач по планированию, прогнозированию и анализу результатов общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.5 Специфика делового общения	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №2. Решение профессиональной задачи «Создание условий эффек-	2	2	-	2	-	-	-	-	-

тивного общения в коллективе»									
<b>Раздел 2 Психологические аспекты делового общения</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
Тема 2.1 Механизмы взаимопонимания в общении	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Вербальное общение	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №3. Решение ситуационных задач на использование приёмов вербального общения в профессиональной деятельности специалиста по экономике.	4	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №4. Решение ситуационных задач по анализу этнических особенностей невербального общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №5. Решение профессиональных задач «Учёт индивидуальных особенностей партнёров по общению при установлении контактов»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №6. Тренинг по применению приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие (ТРК) № 1. Защита проекта дайджеста, круглый стол «Аргументы и их влияние на успешность общения»	2	2	-	-	2	-	-	-	-
<b>Раздел 3 Профессиональная этика</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	-

Тема 3.1 Сущность и виды профессиональной этики	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3.2 Нормы и правила профессиональной этики	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №7. Защита мини-проекта «Соблюдение делового этикета»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №8. Дискуссия «Соблюдение дресс-кода: за или против»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №9. Решение ситуационных задач на применение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.3. Работа над проектом «Разработка профессионального кодекса специалиста по экономике»	2	2	-	-	-	-	-	-	-
<b>Раздел 4 Конфликт как социальный феномен общественной жизни</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	-	-
Тема 4.1 Классификация конфликтов	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 4.2 Типология конфликтных личностей	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 4.3. Решение ситуационных задач по использованию эффективных приёмов управления конфликтами	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Дифференцированный зачет	2	2	-	-	-	-	-	-	2
<b>Всего:</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета для проведения учебных занятий.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

- 1) Переносной проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
  - Windows XP Professional,
  - MS Office,
  - 7-Zip.
- 5) Наглядные средства обучения:
  - дидактический материал

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

##### **Основная литература**

1. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Р/на Д: Феникс, 2017
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452183>
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, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363>

##### **Дополнительная литература**

1. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2009
2. Шеламова, Г. М. Деловая культура взаимодействия [Текст]: учеб. пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2008
3. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2015
4. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса [Текст]: учеб. пособие студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева. – М.: Академия, 2010



## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения раскрываются через усвоенные знания, приобретенные обучающимися умения, сформированные компетенции. Результаты обучения соотнесены со знаниями и умениями ФГОС по специальности. Для контроля и оценки результатов обучения выбраны формы и методы с учетом специфики обучения по программе данной дисциплины

Планируемые результаты освоения образовательной программы  
Общие компетенции

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, формируемые компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение (У1);</li><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У2);</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (У3);</li><li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета (У4);</li><li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами (У5);</li></ul>	<p><b>Входной контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оценивание устных и письменных высказываний</li></ul> <p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оценивание конспектов, всех видов плана</li><li>– оценивание рефератов, в том числе презентаций</li><li>- оценивание составленных текстов различных стилей, жанров, типов речи</li><li>- оценивание практических работ</li><li>- тестирование</li></ul> <p><b>Рубежный контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оценивание докладов, сообщений</li><li>– оценивание решения ситуационных задач</li></ul>
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– цели, функции, виды и уровни общения (З1);</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении (З2);</li><li>– специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта (З3);</li><li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета (З4);</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении (З5);</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З6);</li><li>– этические принципы общения (З7);</li><li>– влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения (З8);</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З9);</li></ul>	

<p>– закономерности формирования и развития команды (З<sub>10</sub>);</p> <p><b>Общие компетенции:</b></p> <p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;</p> <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	
--	--

## 4.2 Критерии оценки

### Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция,

сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

#### **Критерии оценки теста:**

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

#### **Критерии оценки практической работы:**

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 2 ошибок или не выполнена

#### **Критерии оценки ситуационной задачи:**

оценка **«отлично»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

#### **Критерии оценки устного ответа:**

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятия, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятии, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

### Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
4. Наличие иллюстрационного материала;
5. Анализ источников литературы;
6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
7. Умение отвечать на вопросы экспертов.

От 31 до 35 баллов – оценка 5 (отлично)

От 23 до 30 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 15 до 22 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

14 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

### Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте	Информация по проблеме изложена не полностью или с из-	Информация по заявленной проблеме изложена полно и

		присутствуют серьёзные фактические ошибки	бытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	чётко. Отсутствуют фактические ошибки. Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы учащегося	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования. Приведены лаконичные, ёмкие выводы учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование неактуально, в презентации не отражены области применения результатов исследования	Исследование не является в полной мере актуальным для данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов исследования	Обоснована актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на	Работа базируется	Проведён глу-

	базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	ся на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениями	бокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме
--	--	---	---

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)