

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Отделение среднего профессионального образования**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
« 21 » 05 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология общения**

для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Муром, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины 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) №69 от 05 февраля 2018 года.

Кафедра-разработчик: социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Рабочую программу составил: Преподаватель СПО Зеленова Е.В.

от «16» мая 2024 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СГПД.

Протокол № 9

от «16» мая 2024 г.

Заведующий кафедрой СГПД *Кузнецов И.В.*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Психология общения**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, для получения дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника на рынке труда и продолжения образования по специальности.

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

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины "Психологии общения", можно использовать при изучении "Менеджмента в профессиональной сфере".

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

Цель дисциплины - научиться эффективному общению в деловой сфере.

Задачи дисциплины:

- изучить характеристики общения в целом и делового общения в частности;
- изучить психологические особенности различных видов деловых коммуникаций;
- научиться управлять конфликтом в деловой сфере;
- познакомиться с элементами делового имиджа

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- характеристики и элементы общения (ОК 04., ОК 05.);
- виды и характеристики общения (ОК 04., ОК 05.);
- структуру и динамику конфликта (ОК 04., ОК 05.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- вести переговоры, дискуссии, деловые беседы (ОК 04., ОК 05.);
- управлять конфликтом в деловой сфере (ОК 04., ОК 05.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 32 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной нагрузки обучающегося 0 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
	2 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
В том числе:	
лекционные занятия	16
практические занятия	16
лабораторные работы	
контрольные работы	
курсовая работа	0
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Итоговая аттестация в форме	Рейтинговая оценка

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	2 семестр		
<b>Раздел 1</b>	<b>Характеристика и виды общения</b>		
Тема 1.1 Раздел 1	<i>Содержание учебного материала</i>		
	<i>Лекционные занятия.</i> Характеристика и структура общения. Характеристика и виды делового общения.	6	1
	<i>Практические занятия.</i> Характеристика и структура общения. Характеристика и виды делового общения.	6	2
<b>Раздел 2</b>	<b>Практическая коммуникация</b>		
Тема 2.1 Раздел 2	<i>Содержание учебного материала</i>		
	<i>Лекционные занятия.</i> Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления. Невербальные особенности делового общения. Ведение дискуссии в деловом общении. Управление конфликтом в деловом общении.	10	1
	<i>Практические занятия.</i> Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления. Невербальные особенности делового общения. Ведение дискуссии в деловом общении. Управление конфликтом в деловом общении.	10	2
Всего:		32	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Лекционная аудитория

Доска меловая 3-х элементная; системный блок IC 2.8; проектор мультимедийный NEC Projector V302XG; экран настенный LMP-100109; доступ к сети Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2024. — 196 с..  
<https://www.iprbookshop.ru/143016.html>
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. . <https://www.iprbookshop.ru/142505.html>
3. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. . <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>
4. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — 2-е изд. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 167 с..  
<https://www.iprbookshop.ru/138210.html>
5. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 164 с. .  
<https://www.iprbookshop.ru/143686.html>

Дополнительные источники:

1. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. . <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>
2. Непряхин, Н. Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н. Ю. Непряхин ; под редакцией Е. Паутовой. — 2-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 148 с. . <https://www.iprbookshop.ru/142402.html>
3. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с..  
<https://www.iprbookshop.ru/124038.html>
4. Зверева, Н. Магия общения: этому можно научиться! / Н. Зверева ; под редакцией К. Герцена. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 262 с. .  
<https://www.iprbookshop.ru/137784.html>

Интернет-ресурсы:

1. Образовательный портал "Психология общения". Режим доступа:  
<https://psychologyofcommunication.jimdofree.com/>

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
вести переговоры, дискуссии, деловые беседы;	ситуационные задачи
управлять конфликтом в деловой сфере.	ситуационные задачи
характеристики и элементы общения;	устный опрос
виды и характеристики общения;	устный опрос
структуру и динамику конфликта.	устный опрос

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине  
Психология общения**

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости  
по дисциплине**

Примерные вопросы для рейтинг-контроля

1. Определите понятие «общение». В чем заключается феноменология общения?
2. Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.
3. Назовите типы общения и дайте им характеристику.
4. Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.
5. Можно ли развивать общительность? Каким образом?
6. Назовите качества приятного собеседника.
7. Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?
8. Какова взаимосвязь деятельности и общения?
9. Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
10. Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?
11. Что такое информация? Какие требования к ее передаче другим людям необходимо соблюдать, чтобы сохранить ее содержание?
12. Назовите типы коммуникативного воздействия и приведите примеры.
13. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
14. Как невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
15. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости от возраста собеседника, от степени знакомства с собеседником, от ситуации общения.
16. Обсудите различные теории взаимодействия, их сильные и слабые стороны.
17. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
18. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.
19. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?
20. Дайте определение конфликта. Опишите его структуру.
21. Как развивается конфликт?
22. Что необходимо учесть, чтобы повысить степень удовлетворенности принятым решением в ходе разрешения конфликтной ситуации?
23. Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
24. В чем заключается специфика социальной перцепции в отличие от простого восприятия?
25. Какие механизмы социальной перцепции способствуют созданию образа партнера?
26. Что общего и какие различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции?
27. Какую роль играет социальная перцепция в процессе общения?
28. Слушать и слышать — это одно и то же? Приведите примеры.
29. Какие техники слушания вы чаще всего используете?
30. Какие навыки слушания вы для себя приобрели в ходе проделанных упражнений?
31. Что такое беседа? Чем непринужденная беседа отличается от делового обсуждения проблемы?
32. Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми?
33. Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов.
34. Как строить общение с различными по характеру собеседниками?

Примеры ситуационных задач



1. Студент не согласен с оценкой преподавателя и считает, что он прав, а то, что преподаватель принимает за ошибку, — новый, неординарный взгляд. Он действительно считает, что прав, а преподаватель не может (или не хочет) этого понять. Как ему подступиться к преподавателю с этим разговором, чтобы он получился продуктивным?

2. Молодой сотрудник, профессионал своего дела, однако безответственный и недисциплинированный (опаздывает на работу, забывает выполнить поручение и т.п.), вызвал неприязнь к себе у коллектива. Как руководству разрешить конфликт?

3. Соседи в квартире сверху постоянно устраивают шумные вечеринки. Просьба «не шуметь в вечерние часы» результатов не дала. Как разрешить конфликтную ситуацию без привлечения правоохранительных органов?

4. В небольшом отделе появляется новый молодой, образованный, энергичный сотрудник. Руководитель отдела, пожилая дама, постоянно к нему придирается. Как молодому сотруднику выйти из создавшейся ситуации?

5. Молодой человек знакомит свою любимую девушку с родителями. Мама дает ей негативную оценку. Девушка об этом случайно слышит. Как строить отношения с молодым человеком и будущей свекровью?

6. Произошел конфликт между двумя студентами. Выполняя совместно реферативную работу, один из них сделал большую ее часть, второй принял незначительное участие в работе, однако на семинаре он защитил ее целиком и получил высокую оценку. Первый же отсутствовал на семинаре по болезни и не смог выступить с сообщением, поэтому получил оценку ниже. Как им строить отношения друг с другом и с преподавателем?

#### **Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов**

Рейтинг-контроль 1	устный ответ, ситуационная задача	до 20 баллов
Рейтинг-контроль 2	устный ответ, ситуационная задача	до 40 баллов
Рейтинг-контроль 3	устный ответ, ситуационная задача	до 100 баллов
Посещение занятий студентом		
Дополнительные баллы (бонусы)		
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		

## **2. Промежуточная аттестация по дисциплине**

### **Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.**

### **Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)**

#### **Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания**

Зачет по дисциплине выставляется по итогам рейтинг-контроля при условии выполнения требуемых заданий. Минимальное количество баллов для получения зачета – 50, максимальное – 100.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	<i>Уровень сформированности компетенций</i>
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b>Компетенции не сформированы</b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

S:Какие правила коммуникативной культуры необходимо соблюдать в деловой сфере?

+:Уважительное отношение к партнеру по общению основывается на уважении к себе

+:Опрятный внешний вид — забота о своем имидже

+:Выдержка и стрессоустойчивость — залог эффективного взаимодействия

:В борьбе нужно добиваться своих целей за счет целей соперника

:Важная цель оправдывает любые средства

:Чтобы быть понятым, нужно общаться с собеседником на его уровне, пусть даже придется понизить свой уровень культуры

:Начальник всегда прав, поэтому не нужно спорить и оспаривать его управленческие решения

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1202>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.