

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение -  
высшего образования «Финансовый университет при  
Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)**

**Благовещенский филиал Финуниверситета**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-  
методической работе



Е.В. Карманик

«24» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Для специальности **38.02.01**

**Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)**

Благовещенск – 2019 г.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

**Разработчик:**

Плотникова Ирина Владимировна, преподаватель высшей категории  
Благовещенского филиала Финуниверситета


**Рецензенты:**

Жукова Светлана Алексеевна, начальник государственного казенного учреждения Амурской области управления социальной защиты населения по г. Благовещенск и Благовещенскому району

Ромадова Лариса Александровна, председатель ПЦК «Правовые дисциплины»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована  
к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии  
«Правовые дисциплины»

Протокол № 11 от «17» июня 2019 года

Председатель  /Л.А. Ромадова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

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

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)**.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по профессии/специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03 – 06.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	описывать значимость своей специальности; применять стандарты анти-коррупционного поведения.	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов очного отделения	Объем часов заочного отделения
Объем образовательной программы учебной дисциплины	40	40
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	32	8
в том числе:		
теоретическое обучение	16	4
практические занятия	16	4
<i>Самостоятельная работа</i>	8	32
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения» (очное обучение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Понятие и сущность общения</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Сущность, цели, структура и уровни общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Основное понятие общения, классификация форм общения. Цели общения в обществе. Структура общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Типы, содержание и уровни общения.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.2.</b> Функции общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Функции общения: аффективно-коммуникативная (перцептивная); информационно-коммуникативная; регуляционно-коммуникативная (интерактивная). Классификация основных сторон и функций общения.	1	
<b>Тема 1.3.</b> Стороны и модели общения.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Раскрыть и охарактеризовать стороны общения: межличностная; когнитивная; коммуникативно-информационная; эмотивная и конативная. Составить таблицу – «Модели общения»: информационная; убеждающая; экспрессивная; суггестивная и ритуальная. Описать факторы, способствующие внушаемости.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.4.</b> Стратегия и тактика общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Стратегии общения. Понятие «Техника общения». Позиции в общения. Тактики общения в современном обществе. Упражнение «Дистанция между собеседниками и прикосновения» (язык телодвижений, мимики и поз. Защита презентаций, рефератов и докладов.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.5.</b> Основные понятия, структура и функции коммуникации.	<b>Содержание учебного материала:</b> Основные понятия коммуникации. Компоненты коммуникации. Коммуникативные особенности общения. Принципы эффективных коммуникаций. Функции коммуникации: информационная; социальная; экспрессивная; прагматическая и интерпретативная. Уровни межличностной коммуникации. Проверочная письменная работа № 1.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.6.</b> Коммуникационные роли. Барьеры коммуникации.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Дать понятие, что такое коммуникационные роли и их сущность. Составить психологические портреты ролей в процессе общения. Составить схемы коммуникационных ролей в общении. Перечислить и описать барьеры коммуникации: положительные и отрицательные стороны. Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 2.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся по 1 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменной работе № 1 и 2. Изучение дополнительной литературы.</p> <p><u>Подготовка домашнего задания:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите структуру межличностного взаимодействия (привести примеры).</li> <li>2. В каком случае возможно использование сценариев и механизмов взаимодействия.</li> <li>3. Нарисовать структурную схему невербального поведения.</li> </ol> <p><u>Подготовка презентаций по темам:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проксемика как социальное общение.</li> <li>2. Формы отношения к пространству.</li> <li>3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.</li> <li>4. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).</li> <li>5. Межперсональность результатов общения.</li> <li>6. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.</li> </ol> <p><u>Темы рефератов по 1 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура речи делового человека.</li> <li>2. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения.</li> <li>3. Проблема кодирования невербальной информации.</li> <li>4. Сценарии и механизмы взаимодействия.</li> <li>5. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.</li> <li>6. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.</li> <li>7. Развитие индивидуальной техники активного слушания.</li> </ol> <p><u>Темы докладов по 1 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение с «трудными людьми».</li> <li>2. Исследование коммуникативной компетентности.</li> <li>3. Факторы адекватности межличностного познания.</li> <li>4. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.</li> <li>5. Коммуникации в процессе организации совместных действий.</li> </ol>	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Раздел 2. Общение как процесс установления и развития деловых отношений</b>			
<p><b>Тема 2.1.</b> Понятие и структура делового общения.</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Основные понятия делового общения. Структура делового общения. Схема системного подхода делового общения. Ключевые характеристики организационной структуры делового общения. Принципы делового общения. Этапы делового общения. Классификация этапов делового общения в процессе переговоров.</p>	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<p><b>Тема 2.2.</b> Виды делового общения.</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Виды делового общения: деловая переписка; деловая беседа; деловые переговоры; деловое совещание; публичное выступление и дискуссия.</p>	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

<b>Тема 2.3.</b> Функции делового общения.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Составить описательную характеристику «Функции делового общения»: информационно-коммуникативная; регулятивно-коммуникативная; интегрирующую; интерактивную; эффективно-коммуникативная; инструментальную; социализирующе-воспитательную; инновационно-динамическую; эмоционально-экспрессивную и функцию самоутверждения.	2	
<b>Тема 2.4.</b> Техники и приёмы делового общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятия «Техники и приёмы» делового общения. Приёмы конструктивного общения. Приёмы повышения эффективности общения. Конструктивное общение и способность к конструктивному общению. Основные правила конструктивного общения. Приёмы способствуют установлению отношений взаимопонимания.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 2.5.</b> Формы и стили делового общения, и их характеристики.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Составить таблицу и дать характеристику формам и стилям делового общения. Выделить отдельные формы деловой коммуникации (привести примеры). Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 3.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 2.6.</b> Понятие и виды слушания. Манипуляции в деловом общении.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Раскрыть понятие «Слушание». Описать различные виды слушания: направленное (критическое); эмпатическое; Перефлексивное; нерефлексивное и активное (рефлексивное) слушание. Перечислить и описать в таблице виды неэффективного слушания. Упражнения «Учитесь слушать» и «Как стать идеальным бизнес-слушателем». Описать, что такое манипуляции в общении и основные виды воздействия на человека. Составить описательную таблицу классификаций внушений и «Техники манипуляции» используемые в общении. Деловая игра «Манипуляции в деловом общении». Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 4.	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по 2 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменной работе № 3 и 4. Изучение дополнительной литературы. <u>Подготовка домашнего задания:</u> 1. Внешность делового человека: – как создается первое впечатление? – какое впечатление вы должны производить на своих деловых партнеров и коллег? – алгоритм оценки внешнего вида. – общие требования к одежде и внешности делового человека. – аксессуары и украшения в деловом стиле. – прическа, парфюмерия, косметика. 2. Описать требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. 3. Что такое социально-психологические технологии в публичных речах? Привести примеры.	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06



	<p><u>Подготовка презентаций по темам:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.</li> <li>2. Личностные факторы успешного делового общения. Типы личного влияния в деловом общении.</li> <li>3. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.</li> <li>4. Условия и способы понимания людьми друг друга.</li> <li>5. Технология проведения «примирительной встречи».</li> <li>6. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.</li> <li>7. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.</li> </ol> <p><u>Темы рефератов по 2 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</li> <li>2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.</li> <li>3. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.</li> <li>4. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.</li> <li>5. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.</li> <li>6. Документационное обеспечение делового общения.</li> <li>7. Национальные стили деловых переговоров.</li> <li>8. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.</li> </ol> <p><u>Темы докладов по 2 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.</li> <li>2. Стил ь самоутверждения личности в общении.</li> <li>3. Влияние самооценки на содержание и способы общения.</li> <li>4. Проблема застенчивости в психологии общения.</li> <li>5. Феноменология застенчивости.</li> </ol>		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Раздел 3. Культура и этика делового общения</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Культура в деловом общении.	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Понятие культуры в деловом общении. Условия делового общения (Фионова Л.Р.). Корпоративная культура делового общения. Формулы речевого этикета.</p>	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 3.2.</b> Нормы и правила проведения делового общения.	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Общие правила проведения при деловом общении. Варианты рабочего общения в коллективе. Правила делового общения: «сверху-вниз»; «снизу-вверх»; «по горизонтали». Принципы этики делового общения между коллегами. Проверочная письменная работа № 5. Защита докладов (эссе) и рефератов.</p>	1	
<b>Тема 3.3.</b> Понятие этики делового общения.	<p><b>Практическое занятие (семинар):</b></p> <p>Понятие этики делового общения. Общения в бизнес-среде. Группы правил делового этикета в современном мире. Понятие культуры речи в социуме. Простые практические рекомендации в области этики при общении. Элементы деловой этики.</p>	2	

<b>Тема 3.4.</b> Этические принципы и нормы делового общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Раскрыть понятие «Этические нормы делового общения» и их цель. Перечислить общие принципы этикета делового общения. Этические нормы при ведении деловых бесед и переговоров. Упражнение «Этикет делового общения успешного человека». Проверочная письменная работа (по терминам и понятиям). Защита докладов (эссе), рефератов и презентаций.	2	
<b>Тема 3.5.</b> Стили делового общения.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Прокомментировать стили делового общения, коммуникативного взаимодействия: официально-деловой; научный; публицистический и разговорно-бытовой стиль общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по 3 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменным работам. Изучение дополнительной литературы. <u>Подготовка домашнего задания:</u> 1. Дать характеристику элементам делового этикета: представления и приветствия (привести примеры): – правила представления в обществе; – титулирование, виды титулов; – представления на работе, если вы представляетесь сами; – приветствия и порядок представления; – формы представлений. 2. Что такое – этика в пластике (невербальное общение, правильная осанка и походка, жесты и их значение, межличностное пространство). <u>Подготовка презентаций по темам:</u> 1. Психологическая коррекция лиц с повышенной агрессивностью в межличностных отношениях. 2. Принципы регулирования конфликтного взаимодействия. Поведенческие модели разрешения конфликтов. 3. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. 4. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	<u>Темы рефератов по 3 разделу:</u> 1. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов. 2. Посредник в урегулировании конфликтов: его роль и психологические требования к нему. 3. Аттракция и развитие межличностных отношений. 4. Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия. <u>Темы докладов (эссе) по 3 разделу:</u> 1. Роль социума в усвоении форм просоциального поведения (добровольного поведения). 2. Особенности этикета курильщика. 3. Искусство комплимента. Самостоятельное изучение материала по основной и дополнительной учебной литературе по подготовке к итоговому зачёту (по вопросам к зачёту).		
	<b>Всего:</b>	<b>40</b>	

## Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения» (заочное обучение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Понятие и сущность общения</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Сущность, цели, структура и уровни общения.	<b>Содержание учебного материала:</b> Основное понятие общения, классификация форм общения. Цели общения в обществе. Структура общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Типы, содержание и уровни общения.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.2.</b> Функции общения.	<b>Самостоятельное изучение</b> Функции общения: аффективно-коммуникативная (перцептивная); информационно-коммуникативная; регуляционно-коммуникативная (интерактивная). Классификация основных сторон и функций общения.	1	
<b>Тема 1.3.</b> Стороны и модели общения.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Раскрыть и охарактеризовать стороны общения: межличностная; когнитивная; коммуникативно-информационная; эмотивная и конативная. Составить таблицу – «Модели общения»: информационная; убеждающая; экспрессивная; суггестивная и ритуальная. Описать факторы, способствующие внушаемости.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.4.</b> Стратегия и тактика общения.	<b>Самостоятельное изучение</b> Стратегии общения. Понятие «Техника общения». Позиции в общении. Тактики общения в современном обществе. Упражнение «Дистанция между собеседниками и прикосновения» (язык телодвижений, мимики и поз. Защита презентаций, рефератов и докладов.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.5.</b> Основные понятия, структура и функции коммуникации.	<b>Самостоятельное изучение</b> Основные понятия коммуникации. Компоненты коммуникации. Коммуникативные особенности общения. Принципы эффективных коммуникаций. Функции коммуникации: информационная; социальная; экспрессивная; прагматическая и интерпретативная. Уровни межличностной коммуникации. Проверочная письменная работа № 1.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.6.</b> Коммуникационные роли. Барьеры коммуникации.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Дать понятие, что такое коммуникационные роли и их сущность. Составить психологические портреты ролей в процессе общения. Составить схемы коммуникационных ролей в общении. Перечислить и описать барьеры коммуникации: положительные и отрицательные стороны. Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 2.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

<p><b>Самостоятельная работа обучающихся по 1 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменной работе № 1 и 2. Изучение дополнительной литературы.</p> <p><u>Подготовка домашнего задания:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите структуру межличностного взаимодействия (привести примеры).</li> <li>2. В каком случае возможно использование сценариев и механизмов взаимодействия.</li> <li>3. Нарисовать структурную схему невербального поведения.</li> </ol> <p><u>Подготовка презентаций по темам:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проксемика как социальное общение.</li> <li>2. Формы отношения к пространству.</li> <li>3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.</li> <li>4. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).</li> <li>5. Межперсональность результатов общения.</li> <li>6. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.</li> </ol> <p><u>Темы рефератов по 1 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура речи делового человека.</li> <li>2. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения.</li> <li>3. Проблема кодирования невербальной информации.</li> <li>4. Сценарии и механизмы взаимодействия.</li> <li>5. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.</li> <li>6. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.</li> <li>7. Развитие индивидуальной техники активного слушания.</li> </ol> <p><u>Темы докладов по 1 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение с «трудными людьми».</li> <li>2. Исследование коммуникативной компетентности.</li> <li>3. Факторы адекватности межличностного познания.</li> <li>4. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.</li> <li>5. Коммуникации в процессе организации совместных действий.</li> </ol>		5	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Раздел 2. Общение как процесс установления и развития деловых отношений</b>			
Тема 2.1. Понятие и структура делового общения.	<b>Содержание учебного материала:</b>	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Основные понятия делового общения. Структура делового общения. Схема системного подхода делового общения. Ключевые характеристики организационной структуры делового общения. Принципы делового общения. Этапы делового общения. Классификация этапов делового общения в процессе переговоров.		
Тема 2.2. Виды делового общения.	<b>Самостоятельное изучение</b>	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Виды делового общения: деловая переписка; деловая беседа; деловые переговоры; деловое совещание; публичное выступление и дискуссия.		

<b>Тема 2.3.</b> Функции делового общения.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Составить описательную характеристику «Функции делового общения»: информационно-коммуникативная; регулятивно-коммуникативная; интегрирующую; интерактивную; эффективно-коммуникативная; инструментальную; социализирующе-воспитательную; инновационно-динамическую; эмоционально-экспрессивную и функцию самоутверждения.	1	
<b>Тема 2.4.</b> Техники и приёмы делового общения.	<b>Самостоятельное изучение</b> Понятия «Техники и приёмы» делового общения. Приёмы конструктивного общения. Приёмы повышения эффективности общения. Конструктивное общение и способность к конструктивному общению. Основные правила конструктивного общения. Приёмы способствуют установлению отношений взаимопонимания.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 2.5.</b> Формы и стили делового общения, и их характеристики.	<b>Самостоятельное изучение</b> Составить таблицу и дать характеристику формам и стилям делового общения. Выделить отдельные формы деловой коммуникации (привести примеры). Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 3.	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 2.6.</b> Понятие и виды слушания. Манипуляции в деловом общении.	<b>Практическое занятие (семинар):</b> Раскрыть понятие «Слушание». Описать различные виды слушания: направленное (критическое); эмпатическое; Перефлексивное; нерелексивное и активное (рефлексивное) слушание. Перечислить и описать в таблице виды неэффективного слушания. Упражнения «Учитесь слушать» и «Как стать идеальным бизнес-слушателем». Описать, что такое манипуляции в общении и основные виды воздействия на человека. Составить описательную таблицу классификаций внушений и «Техники манипуляции» используемые в общении. Деловая игра «Манипуляции в деловом общении». Защита рефератов, докладов и презентаций. Проверочная письменная работа № 4.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по 2 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменной работе № 3 и 4. Изучение дополнительной литературы. <u>Подготовка домашнего задания:</u> 1. Внешность делового человека: – как создается первое впечатление? – какое впечатление вы должны производить на своих деловых партнеров и коллег? – алгоритм оценки внешнего вида. – общие требования к одежде и внешности делового человека. – аксессуары и украшения в деловом стиле. – прическа, парфюмерия, косметика. 2. Описать требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. 3. Что такое социально-психологические технологии в публичных речах? Привести примеры.	5	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

	<p><u>Подготовка презентаций по темам:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.</li> <li>2. Личностные факторы успешного делового общения. Типы личного влияния в деловом общении.</li> <li>3. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.</li> <li>4. Условия и способы понимания людьми друг друга.</li> <li>5. Технология проведения «примирительной встречи».</li> <li>6. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.</li> <li>7. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.</li> </ol> <p><u>Темы рефератов по 2 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</li> <li>2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.</li> <li>3. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.</li> <li>4. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.</li> <li>5. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.</li> <li>6. Документационное обеспечение делового общения.</li> <li>7. Национальные стили деловых переговоров.</li> <li>8. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.</li> </ol> <p><u>Темы докладов по 2 разделу:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.</li> <li>2. Стил ь самоутверждения личности в общении.</li> <li>3. Влияние самооценки на содержание и способы общения.</li> <li>4. Проблема застенчивости в психологии общения.</li> <li>5. Феноменология застенчивости.</li> </ol>		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Раздел 3. Культура и этика делового общения</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Культура в деловом общении.	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Понятие культуры в деловом общении. Условия делового общения (Фионова Л.Р.). Корпоративная культура делового общения. Формулы речевого этикета.</p>	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 3.2.</b> Нормы и правила проведения делового общения.	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Общие правила проведения при деловом общении. Варианты рабочего общения в коллективе. Правила делового общения: «сверху-вниз»; «снизу-вверх»; «по горизонтали». Принципы этики делового общения между коллегами. Проверочная письменная работа № 5. Защита докладов (эссе) и рефератов.</p>	1	
<b>Тема 3.3.</b> Понятие этики делового общения.	<p><b>Самостоятельное изучение</b></p> <p>Понятие этики делового общения. Общения в бизнес-среде. Группы правил делового этикета в современном мире. Понятие культуры речи в социуме. Простые практические рекомендации в области этики при общении. Элементы деловой этики.</p>	2	

<b>Тема 3.4.</b> Этические принципы и нормы делового общения.	<b>Самостоятельное изучение</b> Раскрыть понятие «Этические нормы делового общения» и их цель. Перечислить общие принципы этикета делового общения. Этические нормы при ведении деловых бесед и переговоров. Упражнение «Этикет делового общения успешного человека». Проверочная письменная работа (по терминам и понятиям). Защита докладов (эссе), рефератов и презентаций.	2	
<b>Тема 3.5.</b> Стили делового общения.	<b>Самостоятельное изучение</b> Прокомментировать стили делового общения, коммуникативного взаимодействия: официально-деловой; научный; публицистический и разговорно-бытовой стиль общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся по 3 разделу:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе и подготовка к проверочной письменным работам. Изучение дополнительной литературы. <u>Подготовка домашнего задания:</u> 1. Дать характеристику элементам делового этикета: представления и приветствия (привести примеры): – правила представления в обществе; – титулирование, виды титулов; – представления на работе, если вы представляетесь сами; – приветствия и порядок представления; – формы представлений. 2. Что такое – этика в пластике (невербальное общение, правильная осанка и походка, жесты и их значение, межличностное пространство). <u>Подготовка презентаций по темам:</u> 1. Психологическая коррекция лиц с повышенной агрессивностью в межличностных отношениях. 2. Принципы регулирования конфликтного взаимодействия. Поведенческие модели разрешения конфликтов. 3. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. 4. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	<u>Темы рефератов по 3 разделу:</u> 1. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов. 2. Посредник в урегулировании конфликтов: его роль и психологические требования к нему. 3. Аттракция и развитие межличностных отношений. 4. Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия. <u>Темы докладов (эссе) по 3 разделу:</u> 1. Роль социума в усвоении форм просоциального поведения (добровольного поведения). 2. Особенности этикета курильщика. 3. Искусство комплимента. Самостоятельное изучение материала по основной и дополнительной учебной литературе по подготовке к итоговому зачёту (по вопросам к зачёту).		
	<b>Всего:</b>	<b>40</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины «Психология общения» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *социально-экономических дисциплин*, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методического обеспечения дисциплины «Социальная работа за рубежом».

Техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектором, интерактивная доска.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения реализации программы

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

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е издание, исправленное и дополненное. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 364 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения: избранные психологические труды / А.А. Бодалев. – 2-е издание. – М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2016. – 256 с.

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 450 с.

4. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнов. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 463 с.

5. Браим И.Н. Культура делового общения: учеб. / И.Н. Браим. – Мн.: ИП «Экоперспектива», 2017. – 308 с.

6. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербера. – СПб.: ПРАЙМ ЕВРОЗНАК, 2016. – 320 с.

7. Волкова А.И. Психология общения: учебное пособие для ССУЗов / А.И. Волкова. – Ростов на Дону.: изд-во «Феникс», 2016. – 448 с.

8. Горянина В.А. Психология общения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.А. Горянина. – М.: Издательский центр «Академия». – 2017. – 416 с.

9. Дорошенко В.Ю., Зотова. Л.И. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова. – М.: Академический проект, 2017. – 416 с.

10. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.



Ильин. – СПб.: Издательский дом Питер, 2017. – 576 с.

11. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалов В.Г. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов. – 2-е изд., исправ. и доп. – М.: ИНФРА –М, 2017. – 424 с.

12. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягин, Н.В. Антонов, С.В. Овсянников. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 437 с.

13. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / под общ. ред. К.С. Ивановой. – М.: ЮНИТИ, 2017. – 384 с.

14. Леонтьев, А.А. Психология общения: учебное пособие / А.А. Леонтьев. – 3-е издание. – М.: Смысл: Академия, 2017. – 368 с.

15. Майерс Д. Социальная психология: учебник / Д. Майерс. – 6-е издание, переработанное и дополненное. – СПб.: Издательство «Питер». – 2017. – 752 с.

16. Максимов А.М. Общение: в поисках общего / А. М. Максимов. – М.: «Питер». – 2017. – 205 с.

17. Немов Р.С. Психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Р.С. Немов. – 4-е изд. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС. – 2016. – 688 с.

18. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – СПб.: Издательство «Питер». – 2017. – 528 с.

19. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2017. – 482 с.

20. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. – М.: КноРус, 2017. – 440 с.

21. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник для колледжей / под ред. Д. Волковой. – Издательство: Феникс, 2018. – 308 с.

22. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для сред. проф. образования / М. Шеламова. – 5-е изд., стер. – М.: издательский центр «Академия», 2016. – 475 с.

23. Шеламова Г.М. Этикет делового общения / М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 187 с.

24. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида. Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Е.И. Холмякова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 668 с.

25. Мириманова М.С. Конфликтология: учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений / М.С. Мириманова. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 402 с.

26. Добрович А. Общение: наука и искусство / А. Добрович. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 358 с.

27. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону.: Изд-во «Феникс», 2015. – 448 с.

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p> <p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Основное понятие общения, классификация форм общения. Цели общения в обществе. Структура и уровни общения Стратегии общения. Понятие «Техника общения». Основные понятия коммуникации. Принципы эффективных коммуникаций. Функции коммуникации</p>	<p>Проведение опроса. Оценка выступлений с докладами на практических занятиях. Проведение тестирования</p>
	<p>Основные понятия делового общения. Структура делового общения. Принципы делового общения. Этапы делового общения. Понятия «Техники и приёмы» делового общения. Приёмы конструктивного общения. Основные правила конструктивного общения.</p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля: - результаты устного опроса; - результаты выполнения индивидуальных заданий; - тестирование; - рефераты, доклады.</p>
	<p>Понятие культуры в деловом общении. Корпоративная культура делового общения. Формулы речевого этикета. Правила делового общения: «сверху-вниз»; «снизу-вверх»; «по горизонтали». Принципы этики делового общения между коллегами.</p>	<p>Оценка в рамках текущего контроля: - результаты устного опроса; - результаты выполнения индивидуальных заданий; - презентации; - рефераты, доклады, эссе.</p>