



**Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
«Новосибирский городской открытый колледж»  
(АНО СПО «Новоколледж»)**

Рассмотрено и принято  
на заседании Педагогического совета  
АНО СПО «Новоколледж»  
протокол №1  
от «23» августа 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 Психология общения**

специальности  
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Новосибирск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта 38.02.04 Коммерция (по отраслям) и примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)»

Организация-разработчик: АНО СПО «Новоколледж»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

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

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

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

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

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

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

Реализация дисциплины направлена на формирование общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности;

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**1.4.Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 44 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося- 36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося- 8 часов.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                          | <b>Объем часов</b> |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Объем учебной дисциплины (максимальный)                            | 44                 |
| в том числе:                                                       |                    |
| Лекции, уроки                                                      | 12                 |
| Практические занятия                                               | 24                 |
| Самостоятельная работа                                             | 8                  |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |                    |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов<br>и тем     | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная<br>работа обучающегося                                                                                                                                                          | Объем часов |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1                                  | 2                                                                                                                                                                                                                                                    | 3           |
| 1. Введение в учебную дисциплину   | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                 | 2           |
|                                    | Назначение учебной дисциплины «Психология общения».<br>Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений. |             |
|                                    | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                          | 2           |
| 2. Коммуникативная функция общения | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                 | 2           |
|                                    | Общение как обмен информацией.<br>Коммуникативные барьеры.<br>Технологии обратной связи в говорении и слушании.                                                                                                                                      |             |
|                                    | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                          | 2           |
| 3. Интерактивная функция общения   | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                 | 4           |
|                                    | Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.                                                                                        |             |

|                                           |                                                                                                                                                              |   |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                  | 2 |
|                                           | Социально-психологический тренинг взаимодействия                                                                                                             |   |
| 4. Перцептивная функция общения           | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                         | 2 |
|                                           | Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.                                              |   |
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                  | 2 |
|                                           | Социально-психологический тренинг восприятия партнеров по общению друг друга.                                                                                |   |
|                                           | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                | 2 |
|                                           | Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.                                                                                                  |   |
| 5. Средства общения                       | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                         | 4 |
|                                           | Вербальная и невербальная коммуникация.<br>Понятие эффективного слушания. Виды слушания. Понятие социальной роли.<br>Виды и характеристики социальных ролей. |   |
| 6. Проявление индивидуальных особенностей | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                         | 2 |
|                                           | Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.<br>Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам.<br>Ведение переговоров.   |   |
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                  | 2 |
|                                           | «Типы темперамента», тест Айзенка                                                                                                                            |   |
| 7. Понятие конфликта, его виды. Способы   | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                         | 4 |
|                                           | Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины                                                                                            |   |



|                                           |                                                                                                                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| управления и разрешение конфликтов        | возникновения.<br>Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.<br>Переговоры.<br>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.<br>Понятие психологической манипуляции. Типы манипуляций, способы им противостоять. |           |
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | 4         |
|                                           | Определение стратегии поведения в конфликтных ситуациях, тест Томаса.<br>Способы управления конфликтами.<br>Социально-психологический тренинг «Общение с манипулятором»                                                             |           |
| 8. Этикет в профессиональной деятельности | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | 4         |
|                                           | Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.<br>Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.                                                                                                         |           |
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | 2         |
|                                           | Деловая игра «Переговоры»                                                                                                                                                                                                           |           |
| 9. Понятие стресса. Дистресс.             | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | 4         |
|                                           | Определение стресса. Специфический и неспецифический ответ организма.<br>Стрессогены. Физиологическая природа стресса. Три этапа развития стрессового состояния.                                                                    |           |
|                                           | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | 2         |
|                                           | Социально-психологический тренинг профилактики стрессовых состояний.                                                                                                                                                                |           |
|                                           | <b>ВСЕГО</b>                                                                                                                                                                                                                        | <b>44</b> |

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- комплект учебной мебели;
- рабочее место преподавателя;
- комплексное учебно-методическое обеспечение дисциплины.

##### **Технические средства обучения:**

- проектор;
- экран;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **Основные источники:**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <i>Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <i>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</i>                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>освоенные знания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>-алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>-структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> <li>-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>-приемы структурирования информации;</li> <li>-формат оформления результатов поиска информации</li> <li>содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>-современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>-возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности</li> <li>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос</li> <li>Письменный опрос</li> <li>Тестирование</li> <li>Дифференцированный зачет</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| (специальности)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
| <b>освоенные знания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |
| <p>-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>-анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;</p> <p>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; -составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>- реализовать составленный план;</p> <p>-оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации);</p> <p>-определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</p> <p>- структурировать получаемую информацию;</p> <p>-выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>-оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>-оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>-применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>-определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p> | <p>Экспертная оценка практических работ</p> |
| <b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                             |