

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 20.01.2022 18:19:43  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b19ca7b2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ. 04 Психология общения**

*(индекс, наименование дисциплины)*

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

*(код, наименование специальности)*

бухгалтер  
*(квалификация)*

очная  
*(форма(ы) обучения)*

Год набора – 2022 г.

Санкт–Петербург, 2022 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

Клементьева Э.С., преподаватель ФСПО

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование отделения) (Ф.И.О.)*

РПД *Психология общения* рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии протокол от 27 мая № 6.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана на основании рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования

Протокол № 3 от 21 июля 2015 г. Регистрационный номер рецензии 373  
от 23 июля 2015 г. ФГАУ «ФИРО»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
1.1. Область применения и цель освоения дисциплины	5
1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2. Объем и содержание учебной дисциплины	
2.1. Объем дисциплины	8
2.2. Содержание дисциплины	10
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	11
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся	13
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Область применения и цель освоения дисциплины

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа является частью образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по специальности

Программа профессионального модуля предназначена для реализации требований ФГОС СПО по профессии или специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), формирования общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Образовательная деятельность по дисциплине осуществляется на государственном языке РФ.

Трудоемкость дисциплины в зачетных единицах характеризует ее объем как части образовательной программы. Величина зачетной единицы определяется нормативными документами образовательной организации.

Качество обучения по дисциплине определяется в рамках внутренней системы оценки, а также внешней системы оценки, в которой образовательная организация принимает участие на добровольной основе в рамках профессионально-общественной аккредитации.

К оценке качества обучения могут привлекаться работодатели и их объединения с целью подготовки обучающихся в соответствии с профессиональными стандартами и требованиями рынка труда к специалистам данного профиля.

В целях совершенствования образования к оценке качества также могут привлекаться обучающиеся, которым предоставляется возможность выразить свое мнение относительно условий, содержания и качества учебного процесса.

### 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Таблица 1.1 – Перечень общих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать базовые вербальные и невербальные приемы установления эффективной профессионально-личностной коммуникации.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать базовые вербальные и невербальные приемы установления эффективной профессионально-личностной коммуникации.
		Уметь применять приемы установления эффективной профессионально-личностной коммуникации в процессе учебной деятельности и различных видов практики.

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знать особенности восприятия человека человеком в процессе межличностной коммуникации и как формируется первое впечатление.
		Уметь собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры.

Таблица 1.2 Соотнесение видов деятельности со знаниями, умениями и практическим опытом

Основной вид деятельности	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
1	2
Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения;</li> <li>особенности восприятия человека человеком в процессе межличностной коммуникации и как формируется первое впечатление;</li> <li>факторы, влияющие на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации;</li> <li>типы межличностных коммуникаций;</li> <li>что такое вербальная коммуникация;</li> <li>основные виды речи, ее функции;</li> <li>формы вербальной коммуникации;</li> <li>что такое культура речи;</li> <li>какую скрытую информацию можно извлечь из того, что человек говорит;</li> <li>что такое невербальная коммуникация и каковы ее принципиальные отличия от вербальной коммуникации;</li> <li>психологические механизмы невербального поведения;</li> <li>структуру невербальной коммуникации;</li> <li>деловые переговоры: их виды, процесс переговоров и его этапы, планирование, тактика и порядок ведения, смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций, принятие решений;</li> <li>классические правила ведения диалога;</li> <li>публичную речь, законы публичной речи, стратегию ведения речи, виды воздействия на аудиторию;</li> <li>какие коммуникативные навыки помогают в выстраивании успешной коммуникации;</li> <li>виды убеждающего воздействия и способы его формирования;</li> <li>стратегию и тактику аргументации;</li> <li>типы вопросов и способы их использования в процессе коммуникации;</li> <li>существующие барьеры, которые могут разрушить коммуникацию;</li> </ul>

Основной вид деятельности	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
1	2
	<p>           виды конфликтов и причины их возникновения;            как возникает и развивается конфликт;            различные способы разрешения конфликтов;            классификацию видов искажений информации;            социально-психологические и личностные детерминанты склонности к неискреннему общению;            особенности диагностики искажения информации в процессе бизнес-коммуникаций;            показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения;            основные характеристики групповых процессов в организации;            коммуникации как функция управления организацией;            основные характеристики внутриорганизационных коммуникаций;            существующие виды коммуникаций между руководителем и подчиненными;            основные понятия этики делового общения;            что такое этикет, основы деловой этики;            атрибуты делового общения.         </p> <p>           уметь:            анализировать коммуникационные процессы;            выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации;            применять на практике полученные знания, самостоятельно расширять и углублять их собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;            осуществлять продуктивное деловое общение;            собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;            проводить диагностику коммуникации;            осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;            организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;            строить успешное взаимодействие в условиях делового общения;            применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач;            анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;            организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе в конфликтных ситуациях;            проводить диагностику и проектировать предложения по выстраиванию коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;            осуществлять продуктивное деловое общение: организовывать и реализовывать переговорный процесс;         </p>

Основной вид деятельности	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
1	2
	<p>иметь практический опыт в:</p> <p>применении основных инструментов продуктивной деловой коммуникации.</p> <p>влиянии на индивида, группу, команду, общественность, а также культурой мышления.</p> <p>эффективном поведении в ситуациях конфликта.</p> <p>применении основных инструментов продуктивной деловой коммуникации в условиях неискреннего общения;</p> <p>культуре мышления и анализа информации в процессе делового общения.</p> <p>применении полученных знаний, самостоятельного их расширения и углубления.</p> <p>применении основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;</p> <p>деловом этикете.</p>

## 2. Объем и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1

Объем учебной дисциплины и виды работ на базе среднего общего образования (11 кл.)

Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	
Психологические особенности межличностных коммуникаций	4	2	2	
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	4	2	2	
Невербальная коммуникация	4	2	2	
Формы деловой коммуникации	4	2	2	
Основы коммуникативной компетентности специалиста	4	2	2	

Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2	2
<b>Наименования разделов</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Объем времени, отведенный на освоение</b>		
		<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов</b>		<b>Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов</b>
		<b>Всего, часов</b>	<b>в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов</b>	
Коммуникации в условиях искажения информации	4	2	2	
Коммуникации в организациях	4	2	2	
Культура деловых коммуникаций	2			2
Консультация	2			
<b>Всего</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

Таблица 2.2

Объем учебной дисциплины и виды работ для заочной формы обучения

<b>Наименования разделов</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Объем времени, отведенный на освоение</b>		
		<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов</b>		<b>Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов</b>
		<b>Всего, часов</b>	<b>в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов</b>	
Психологические особенности межличностных коммуникаций	4	2	2	
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	4	2	2	
Невербальная коммуникация	4	2	2	
Формы деловой коммуникации	4	2	2	
Основы коммуникативной компетентности специалиста	4	2	2	
Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2	2
Коммуникации в условиях искажения информации	4	2	2	

Коммуникации в организациях	4	2	2	
Наименования разделов	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение		
		Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося, часов		Самостоятельная работа обучающегося (вкл. работу с медиа), часов
		Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	
Культура деловых коммуникаций	2			2
Консультация	2			
Всего	38	16	16	4

## 2.2. Содержание дисциплины

Таблица 2.3

Содержание обучения

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Психологические особенности межличностных коммуникаций.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.1. Характеристика и содержание общения. 1.2. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. 1.3. Коммуникативная сторона общения	4
Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи.	<b>Содержание учебного материала</b> 2.1. Основы устного общения. 2.2. Формы вербальной коммуникации. 2.3. Культура речи	4
Невербальная коммуникация.	<b>Содержание учебного материала</b> 3.1. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. 3.2. Структура невербальной коммуникации	4
Формы деловой коммуникации.	<b>Содержание учебного материала</b> 4.1. Деловые переговоры и деловая беседа. 4.2. Публичное выступление	4
Основы коммуникативной компетентности специалиста.	<b>Содержание учебного материала</b> 5.1. Психологические методы убеждающего воздействия. 5.2. Построение аргументации. 5.3. Типы вопросов и способы их использования. 5.4. Барьеры коммуникации	4

<b>Наименование разделов</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>
Коммуникации в конфликтных ситуациях.	<b>Содержание учебного материала</b> 6.1. Виды конфликтов. 6.2. Причины конфликтов. 6.3. Функции конфликтов. 6.4. Возникновение и развитие конфликтов. 6.5. Анализ конфликтов. 6.6. Способы разрешения конфликтов. 6.7. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. 6.8. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2
Коммуникации в условиях искажения информации.	<b>Содержание учебного материала</b> 7.1. Классификация видов искажений информации. 7.2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. 7.3. Принципы эффективного выявления неистинной информации. 7.4. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. 7.5. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора	4
Коммуникации в организациях.	<b>Содержание учебного материала</b> 8.1. Характеристики групповых процессов в организации. 8.2. Коммуникация как функция управления организацией.	4
Культура деловых коммуникаций.	<b>Содержание учебного материала</b> 9.1. Этикет. Основы деловой этики. 9.2. Национальные особенности делового общения (этики). 9.3. Атрибуты делового общения	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2

### **3 Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

#### **3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

Контроль и оценка результатов освоения осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий и контрольных испытаний на основе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, тестирования, исследований и др.

Приступая к изучению дисциплины, студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь, необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно,

подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

При работе над лекциями рекомендуется пользоваться словарем для уточнения понятий и терминов (Приложение «Глоссарий психологических терминов»). Рекомендуется использование специальных и общего назначения словарей, справочников, энциклопедий. Целесообразно выписывать эти понятия в специально отведенную тетрадь.

Для контроля знаний, практических навыков по дисциплине, сформированности компетенций в рамках данной дисциплины реализуется комплекс педагогических методов оценки: опрос, тестирование, контрольная работа, реферат.

Опрос (О) - устный и письменный - проводится во время аудиторных занятий, вопросы не выходят за рамки объявленной темы занятия. Обучающемуся важно помнить, что устный опрос позволяет как индивидуальный ответ, так и реализует возможность охвата максимального числа опрашиваемых.

**Критерии оценивания**

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; ответ был логичен; обосновал свои суждения, представив практические примеры, причем не только по учебнику или лекции, но и самостоятельно им «добытые».

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но не полностью, с одной-двумя ошибками.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, в определении понятий; отсутствуют примеры, неумение обосновать свою позицию; материал изложен непоследовательно.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий; ответ нелогичен и служит препятствием к освоению дальнейшего материала.

Тестирование (Т) – также является методом контроля усвоения учебного материала. При проведении тестирования нельзя пользоваться какими-либо информационными источниками.

**Критерии оценивания**

<b>Оценка (стандартная)</b>	<b>Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)</b>
«отлично»	80-100 %
«хорошо»	70-79%
«удовлетворительно»	60-69%
«неудовлетворительно»	менее 60%

Контрольная работа (КР) – это запланированная преподавателем проверка знаний в письменной форме. Ответы на задания и вопросы каждой работы играют также существенную роль при выставлении оценки за семестр.

Критерии оценивания: выполняется на занятии в аудитории письменно и сдается лично преподавателю; оцениваются знания по конкретной теме или темам; запрещено пользоваться какой-либо справочной литературой.

«Отлично» получает обучающийся, если полно и аргументировано ответил по содержанию вопроса; логично обосновал свои суждения, продемонстрировал самостоятельность.

«Хорошо» получает обучающийся, если его ответ удовлетворяет представленным выше требованиям, но с отдельными неточностями.

«Удовлетворительно» получает обучающийся, если материал изложен неполно, им допущены ошибки в формулировках, отсутствуют аргументы.

«Неудовлетворительно» получает обучающийся, если обнаружено незнание материала; даны формулировки, искажающие смысл понятий.

Реферат (Р)- это вариант внеаудиторной работы студента с целью углубления, систематизации и контроля полученных им знаний по дисциплине «Психология социально-правовой деятельности», сформированности общих и профессиональных компетенций.

Критерии оценивания

Формальные. Структура работы: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения, объем работы не должен превышать 10 листов (формат А 4, шрифт Times New Roman, 14 пт, 1,5 интервала). Реферат должен быть выполнен к определенному, обозначенному преподавателем, сроку.

Содержательные. В тексте реферата важно отразить такие моменты, как анализ литературы по теме, уточнение основных понятий по изучаемой проблеме, постановка проблем по теме исследования и предложение путей решения проблемных ситуаций, обобщение результатов работы, выводы.

Оценка «отлично» - выполнение всех формальных и содержательных требований к написанию реферата: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта полностью, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «хорошо» - выполнение формальных и содержательных требований к написанию реферата с недочетами и не в указанные преподавателем сроки: обозначена проблема, обоснована актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения, тема раскрыта, даны ответы на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата выполнены, но с существенными недостатками и не в указанные преподавателем сроки: тема раскрыта частично, ответы на поставленные преподавателем вопросы даны с ошибками.

Оценка «неудовлетворительно» - формальные и содержательные требования к написанию реферата не выполнены: тема реферата не раскрыта, обнаружено существенное непонимание проблемы.

### **3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся**

#### **Примерный тест на тему Психология общения**

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние - это:

а) убеждение б) заражение в) подражание г) мода

2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе - это:

а) атрибуция  
б) идентификация в) эмпатия  
г) рефлексия

3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации - это:  
а) внушение б) убеждение в) заражение г) подражание
4. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему - это:  
а) эмпатия  
б) рефлексия в) стереотипия г) аттракция
5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия - это:  
а) общение  
б) потребность в) деятельность г) активность
6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:  
а) языковой, эмоциональный, национальный б) информационный, структурный  
в) логический, фонетический, семантический г) недоверие, агрессивность
7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки - это:  
а) приспособление б) конкуренция  
в) сотрудничество г) компромисс
8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков - это:  
а) каузальная атрибуция б) идентификация  
в) эмпатия  
г) рефлексия
9. К невербальным средствам общения относятся:  
а) речевые интерпретации  
б) визуальные, аудиальные, тактильные средства в) устные и письменные средства  
г) эмоциональные переживания
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:  
а) информационный  
б) личностный  
в) диалогический  
г) фатический (конвенциональный)
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):  
а) невербальная, вербальная  
б) диалогическая, монологическая, полилогическая в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная  
г) авторитарная, демократическая, либеральная
12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:  
а) конкуренция  
б) приспособление в) компромисс

г) сотрудничество

13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный) г) информационный

14. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский в) альтруистический г) манипулятивный

15. Социальная перцепция включает в себя:

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

**Ключ:**

- 1 – б
- 2 – б
- 3 – а
- 4 – г
- 5 – а
- 6 – в
- 7 – г
- 8 – а
- 9 – б
- 10 – г
- 11 – в
- 12 – а
- 13 – б
- 14 – а
- 15 – б

**Критерии и шкалы оценивания**

**Тест**

За каждый правильный ответ 1 балл:

Мак - 20 баллов;

«5» - 15-14 б.; «4» - 13-11 б.;

«3» - 10-9 б.; «2» - 8 баллов и меньше

**Перечень теоретических вопросов к зачёту по дисциплине**

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.

5. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
6. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
7. Каковы модели общения и их предназначение?
8. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
9. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
10. В чем особенности научного стиля общения?
11. В чем особенности делового стиля общения?
12. Какова специфика публицистического стиля общения?
13. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
14. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
15. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

#### **4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к изучению дисциплины **ОГСЭ.05 «Психология общения»** студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программой дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется: тетрадь для записи лекций.

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

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

#### **4.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

#### **4.3. Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

#### **4.4. Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

#### **4.5. Занятия семинарского типа**

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;

- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

#### **4.6. Самостоятельная работа обучающихся**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

#### **4.7. Выполнение домашнего задания**

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- Степень и уровень выполнения задания;
- Аккуратность в оформлении работы;
- Использование специальной литературы;
- Сдача домашнего задания в срок.

#### **4.8. Работа с медиаматериалами**

Самостоятельная работа в современном учебном процессе подразумевает ознакомление студента с различными видео и аудиоматериалами на русском и иностранных языках. Можно обозначить следующие цели работы:

- усилить запоминание теоретических положений через визуальное и слуховое восприятие;
- ознакомиться с авторским изложением сложных моментов;
- сформировать свою точку зрения с учетом представленных дискуссий;
- разобрать примеры и практические кейсы;
- выполнить задания и отвечать на поставленные вопросы.

#### **4.9. Эссе (реферат)**

Реферат — индивидуальная письменная работа обучающегося, предполагающая анализ изложения в научных и других источниках определенной научной проблемы или вопроса.

Написание реферата практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выстраивания логики изложения, выделения главного, формулирования выводов.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 10—15 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны.

Как правило, реферат имеет стандартную структуру: титульный лист, содержание, введение, основное содержание темы, заключение, список использованных источников, приложения.

Оценивается оригинальность реферата, актуальность и полнота использованных

источников, системность излагаемого материала, логика изложения и убедительность аргументации, оформление, своевременность срока сдачи, защита реферата перед аудиторией.

При своевременной защите работа оценивается наивысшим баллом, при опоздании на 1 неделю балл снижается на 2, при опоздании на 2 недели балл снижается еще раз на 2. При опоздании более чем на 2 недели работа не оценивается.

Оценивание реферата входит в проектную оценку.

#### **4.10. Групповые и индивидуальные консультации**

Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на контактную работу.

#### **4.11. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

В соответствии с письмом Минобрнауки РФ от 12.07.2007 № 03-1563 "Об организации образовательного процесса в учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья" в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины средств и информационных систем лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Обучающиеся с нарушенным слухом нуждаются в большей степени в использовании разнообразного наглядного материала в процессе обучения. Сложные для понимания темы должны быть снабжены как можно большим количеством схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций, другим наглядным материалом. Звуковую информацию нужно дублировать зрительной, для лучшего усвоения необходимо каждый раз писать на доске используемые термины. Предъявляемая видеoinформация может сопровождаться текстовой бегущей строкой или сурдологическим переводом.

Слабовидящим следует предоставить возможность использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры во время занятий. При лекционной форме занятий обучающемуся с плохим зрением следует разрешить пользоваться диктофоном. Все записанное на доске должно быть озвучено. Медиаматериалы также следует использовать и адаптировать с учетом

индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети**

### **«Интернет»**

#### **Перечень учебных изданий**

##### **Основные источники:**

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9.
2. *Чернова, Г. Р.* Психология общения [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 235 с. : ил. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-496-01849-4 : 0.00.
3. *Чернова, Г. Р., Слотина Т. В.* Психология общения : [учеб. пособие] / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - СПб.[и др.] : Питер, 2017. — 240 - ISBN: 978-5-459-01210-1

##### **Дополнительные источники:**

1. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>
2. *Столяренко, Л. Д.* Психология общения: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Изд. 4-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2019. - 317, [1] с. - (Серия "Среднее профессиональное образование"). Библиогр.: с. 315-318. - ISBN 978-5-222-31565-1:296.56.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. ЭБС [biblio-online.ru](https://biblio-online.ru)

##### *Медиамаатериалы*

1. <https://www.youtube.com/watch?v=QcyLnMuBsz4>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=iIbtZ4tBrwM> — Деловые связи (нетворкинг)

3. <https://www.youtube.com/watch?v=t4EffCMFQew> — Холодные звонки. Скрипт холодного звонка
4. <https://www.youtube.com/watch?v=XltR0MK2uNY> — Система мотивации.
5. <https://www.youtube.com/watch?v=aDaf4-7KDkk> — Telephone English: How to take or give a message
6. <https://www.youtube.com/watch?v=Dz4E1gjynp8> — Закрытые и открытые вопросы в продажах
7. <https://www.youtube.com/watch?v=MVvEuE0nh5M> — Примеры вопросов в продажах
8. [https://www.youtube.com/watch?v=WQVieA\\_OWX4](https://www.youtube.com/watch?v=WQVieA_OWX4) — Telephone English: Emma's top tips
9. <https://www.youtube.com/watch?v=B273Asf5hx4>  
<https://www.youtube.com/watch?v=0N-0mkyzeKU>

#### **6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для обучения студентов по дисциплине ОП.10. Анализ финансово хозяйственной деятельности имеется кабинет, оборудованный видеопроекционным оборудованием, столами, стульями, классной доской, системой освещения. Также в филиале имеется библиотека, имеющая рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных филиала и сети Интернет.