

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«НИЖЕГОРОДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ «НБК»)**

УТВЕРЖДЕНА
приказом от 30.08.2022
№02-02/84
(с изм. от 14.12.2022)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**
общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Нижний Новгород
2022

РАССМОТРЕНА
ПЦК специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям)
Протокол № 01
от 29 августа 2022г.
(изм. от 14.12.2022)

СОГЛАСОВАНА
Педагогическим советом
Протокол № 01
от 30 августа 2022г.
(изм. протокол №09 от 14.12.2022)

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014г. №539.

Организация-разработчик: ЧПОУ «НБК».

Техническая экспертиза: Левицкий Д.И., специалист по методической работе ЧПОУ «НБК».

Содержательная экспертиза: Шиляева О.В., заместитель директора по УМР.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

При реализации рабочей программы дисциплины могут использоваться различные образовательные технологии, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, и электронное обучение.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ)

Дисциплина ОГСЭ.06 Психология общения является вариативной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла в структуре ППССЗ.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения обучающийся должен:

уметь:

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

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;

- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

В процессе освоения дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения у обучающихся должны формировать общие и профессиональные компетенции:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 2.8. Реализовывать сбытовую политику организации в пределах своих должностных обязанностей, оценивать конкурентоспособность товаров и конкурентные преимущества организации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, час (очная форма)	Объем, час (заочная форма)
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72	72
Обязательная учебная нагрузка (всего)	51	6
в том числе:		
лекции	35	4
практические занятия	16	2
самостоятельная работа обучающегося (всего)	21	66
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов (очная форма)	Объем часов (заочная форма)
Раздел 1. Личность в деловом общении		22	22
Тема 1.1. Понятие личности в психологии (лекция)	Содержание учебного материала	2	2
	Понятия: человек, индивид, индивидуальность, личность. Структура личности. Защитные механизмы личности.		
	Самостоятельная работа обучающихся Написание и защита рефератов по теме.	4	4
Тема 1.2. Индивидуально-психологические особенности личности	Содержание учебного материала	2	не предусмотрено
	Темперамент как свойство нервной системы. Типы темперамента. Поведенческие проявления в деловом общении различных типов темперамента.		
	Практические занятия Практическое занятие 1. Темперамент и его проявление в деловом общении. Характер и его проявление в общении	2	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся Решение ситуационных задач Подготовить сообщение на тему «Волевые черты характера и их значение в деятельности»	2	6
Тема 1.3. Эмоции и чувства в деловом общении	Содержание учебного материала	2	не предусмотрено
	Понятие чувств и эмоций. Формы переживания чувств. Виды стресса. Влияние эмоциональных состояний и чувств на деловое общение. Эмоциональная саморегуляция.		
	Самостоятельная работа студентов: Решение ситуативных задач	2	6
Тема 1.4. Познавательные особенности личности	Содержание учебного материала	2	не предусмотрено
	Ощущение и восприятие, внимание, мышление, воображение, память. Влияние когнитивных особенностей личности на протекание делового общения. Проявление познавательных особенностей личности в общении.		
	Практические занятия Практическое занятие 2. Составление поведенческого портрета партнера по общению по данным наблюдения	2	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся Подбор и изучение литературных источников, работа с периодической	2	4

	печатью, подготовка тематических обзоров по периодике		
Раздел 2. Психология общения		25	25
Тема 2.1. Психологическая сущность общения и его виды	Содержание учебного материала	4	не предусмотрено
	Общение и его функции. Деловое и личностное общение. Стили, этапы, уровни, стратегии общения. Передача информации в общении. Вербальное и невербальное общение. Значение и смысл речевого высказывания. Построение речевого высказывания. Техники толерантного общения. Мимика и пантомимика, дистанции в деловом общении.		
	Практические занятия Практическое занятие 3. Коммуникативная сторона делового общения. Речевое общение. Невербальное общение.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Решение ситуативных задач	2	6
Тема 2.2. Перцептивная сторона делового общения	Содержание учебного материала	2	не предусмотрено
	Восприятие и понимание в общении. Социальные эффекты. Стереотипы, установки, эмпатия, аттракция, атрибуция. Влияние перцептивных особенностей на деловое общение.		
	Практические занятия Практическое занятие 4. Социальные стереотипы и их влияние на деловое общение. Практическое занятие 5. Проявление социальных эффектов в деловом общении.	4	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад «Проявление социальных эффектов в деловом общении».	не предусмотрено	8
Тема 2.3. Интерактивная сторона делового общения	Содержание учебного материала	2	не предусмотрено
	Влияние в деловом общении. Виды влияния. Механизмы влияния. Развитие взаимоотношений в группе. Влияние на группу. Групповые процессы взаимодействия.		
	Практические занятия: Практическое занятие 6. Психологические приемы влияния в деловом общении. Развитие взаимоотношений в группе. Групповые традиции.	2	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе по проявлению социальных эффектов в деловом общении	3	3
Тема 2.4. Личность в	Содержание учебного материала	4	не предусмотрено

группе	Личность в группе. Влияние личности на группу. Руководство и лидерство. Групповые статусы и их влияние на деловое общение.		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему «Руководство и лидерство»	не предусмотрено	6
Раздел 3 Нарушение общения и способы его предупреждения		25	25
Тема 3.1. Конфликты в общении	Содержание учебного материала		
	Конфликтная ситуация и конфликт. Предпосылки, источники и причины конфликтов. Классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный и межгрупповой. Деловой и эмоциональный конфликт. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Деструктивная и конструктивная роль конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации. Стратегии разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.	4	2
	Практические занятия Практическое занятие 7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов и предупреждение их возникновения.	2	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	не предусмотрено
Тема 3.2.Ролевое общение	Содержание учебного материала		
	Роли в социальном взаимодействии. Понятие имиджа и его влияние на деловое общение. Этикет как средство предупреждения нарушения общения, виды этикета, правила приветствия в деловом общении, этикет телефонного разговора, организация и этикет официальных мероприятий. Этика делового общения. Использование этики и имиджа для предотвращения нарушений общения	4	не предусмотрено
	Практические занятия Практическое занятие 8. Манипуляции в общении. Психологические защиты в общении.	2	не предусмотрено
	Самостоятельная работа обучающихся Создание и защита - презентаций «Имидж делового человека»	2	10
Тема 3.3. Манипуляция в общении	Содержание учебного материала		
	Особенности и признаки манипуляции как вида психологического влияния, причины ее широкого применения в современном обществе; основные технические приемы манипулятивного воздействия; Манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении и их признаки; стратегии защиты от манипуляции, контрманипуляции.	4	не предусмотрено
	Практические занятия	2	не предусмотрено

	Определение манипулятивного воздействия в деловом общении. Признаки манипуляции в процессе общения и тактики защиты от нее.		
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное решение диагностических задач	2	8
Тема 3.4. Психологические защиты в общении	Содержание учебного материала	3	не предусмотрено
	Виды психологических защит: отрицание, вытеснение, регрессия, компенсация, проекция, замещение, интеллектуализация, гиперкомпенсация. Стратегии психологической защиты в деловом общении: толерантность, избегание, агрессия. Дифференцированный зачет.		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить сообщение на тему «Стратегии психологической защиты в деловом общении»	не предусмотрено	5
Всего:		72	72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование кабинета: столы, стулья, доска, экран, проектор, ноутбук, стенды раздаточный материал, плакаты, таблицы, схемы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Караванова Л.Ж. Психология: учебное пособие / Л.Ж. Караванова. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 264 с.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573209>

2. Пшеничнова Л.М. Психология общения: учебное пособие: [12+]/ Л.М. Пшеничнова, Г.Г. Ротарь; науч. ред. Е.В. Асмолова. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573>

Дополнительная литература:

1. Ленкова А.В. Психология: шпаргалка: [16+]/ А.В. Ленкова, А.В. Рзянина, Н.Г. Шредер; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов: Научная книга, 2020. – 42 с.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578474>

2. Ступницкий В.П. Психология: учебник/ В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 518 с.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684335>

Интернет-ресурсы:

1. <http://psyfactor.org/lybr.htm>. Библиотека сайта «Пси-фактор» - «Практическая информация для нового качества жизни».

2. <https://psyjournal.ru/> - Журнал Практической Психологии и Психоанализа

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины обучающимися осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами;	Оценка за защиту проектов Оценка за выполнение тестового контроля Оценка за выполнение практических работ Наблюдение за выполнением практических работ Оценка за выполнение самостоятельных работ
знания: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов - закономерности формирования и развития команды.	Оценка за выполнение тестового контроля Наблюдение за ролевой игрой Оценка за выполнение практического задания Оценка за выполнение самостоятельно работы