


Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

 И.А. Поленова

августа 2018 г.



Рабочая программа дисциплины

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

квалификация выпускника – бухгалтер, специалист по налогообложению

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина «Психология общения» включена в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

**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 приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

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

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

В процессе изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

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

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 62 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося — 48 часов;
- самостоятельная работа обучающегося — 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>62</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
практические занятия	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>14</b>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объём часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Понятия и сущность общения.</b>		
<b>Тема 1.1.</b> <b>Сущность, цели, структура и урону общения.</b>	<b>Содержание</b>	2
	1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	
<b>Практические занятия</b>		-
<b>Тема 1.2.</b> <b>Функции общения.</b>	<b>Содержание</b>	2
	1. Определения понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.	
<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 1.3.</b> <b>Стороны и модели общения.</b>	<b>Содержание</b>	4
	1. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребенок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявления в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Репрезентативная система, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ.	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1.</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения. 2. Подробный сомоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы).		2
<b>Раздел 2. Средства общения.</b>		
<b>Тема 2.1.</b> <b>Вербальные и невербальные средства общения.</b>	<b>Содержание</b>	2
	1. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятие речь, язык. Жесты, мимика, поза.	
<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 2.2.</b> <b>Язык телодвижений, мимики и поз.</b>	<b>Содержание</b>	2
	1. Особенности мимики, движения, значение поз. Психологическая интерпретация и значение жестов, мимики, поз.	
<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 2.3.</b>	<b>Содержание</b>	2

<b>Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения</b>	1.	Основные понятия: визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Виды акустических средств. Специфика общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками.	
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2.</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению. 2. Контрольная работа по разделу 1 и 2.			2
<b>Раздел 3. Речь и язык в общении.</b>			
<b>Тема 3.1.</b> <b>Основные понятия, теории и функции речи.</b>	<b>Содержание</b>		2
	1.	Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.	
<b>Практическое занятие</b>			-
<b>Тема 3.2.</b> <b>Взаимосвязь общения и деятельности</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Основные понятия: деятельный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.	2
<b>Практическое занятие</b>			-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3.</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков своей речи. 2. Конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность (Рубинштейн и Леонтьев).			2
<b>Раздел 4. Стратегия и тактика общения.</b>			
<b>Тема 4.1.</b> <b>Стратегия и тактика общения.</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Основные понятия: стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.	2
<b>Практическое занятие</b>			-
<b>Тема 4.2.</b> <b>Виды общения.</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Основные понятия: виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.	2
<b>Практическое занятие</b>			-
<b>Тема 4.3.</b> <b>Роли ролевые ожидания в общении.</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Основные понятия: типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.	2
<b>Практическое занятие</b>			-

<b>Раздел 5. Общение как коммуникация.</b>			
<b>Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 5.2. Коммуникационные роли и манипуляции.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляции как метод воздействия на людей.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 5.3. Барьеры коммуникаций.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: ошибки которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 5</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Анализ и проигрывание различных видов манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций. 2. Написание творческой работы на тему: «Барьеры коммуникаций».			2
<b>Раздел 6. Техники и приёмы общения.</b>			
<b>Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 6.2. Техники и приёмы общения.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техника общения.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 6.</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Построение схемы процесса получения информации в ходе слушания. 2. Практическая отработка личных навыков техник и приёмов общения.			2
<b>Раздел 7. Деловое общение.</b>			
<b>Тема 7.1. Понятие, структура делового общения.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.	2
	<b>Практическое занятие</b>		-
<b>Тема 7.2. Виды делового общения.</b>	<b>Содержание</b>		
	<b>1.</b>	Основные понятия: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.	2



	<b>Практическое занятие</b>	-
<b>Тема 7.3. Этические принципы общения.</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> Основные понятия: этикет и культура поведения, общения делового человека. Культура общения по телефону. Основные заповеди и принципы делового этикета.	2
	<b>Практическое занятие</b>	-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 7. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Отработка навыков ведения всех видов делового общения. 2. Отработка этических умений в общении и культуры разговора по телефону.		2
<b>Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова.</b>		<b>2</b>
<b>Тема 8.1. Основные понятия и теории сuggestивности.</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> Основные понятия: сuggestия (внушаемость). Свойства личности, поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (сuggestивность слова). Отличие гипноза и сuggestивности.	2
	<b>Практическое занятие</b>	-
<b>Раздел 9. Конфликты в общении.</b>		
<b>Тема 9.1. Основные понятия конфликта и толерантности.</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> Основные понятия: конфликт и толерантность, отличие этих понятий., их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте.	2
	<b>Практическое занятие</b>	-
<b>Тема 9.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> Основные понятия: причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.	4
	<b>Практическое занятие</b>	-
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 7. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликте. 2. Способы благополучного разрешения конфликтов. Саморегуляция. Различные виды приемов саморегуляции, рефлексии. 3. Решение конфликтных ситуаций. Подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность.		2
<b>Всего:</b>		<b>62</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

##### Оборудование учебного кабинета:

Рабочее место преподавателя: стол, стул мягкий, персональный компьютер, кафедра; 15 двухместные ученические столы и стулья на 40 посадочных мест, учебная доска, персональные компьютеры 12шт.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### 3.2.1. Основная литература:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования-7-е изд., стер.-М.:Издательский центр «Академия», 2007.-160с.
2. Емельянов С.м. Практикум по конфликтологии. -2-е изд., доп. И перераб. -Спб.: Питер, 2004. -400с.
3. Кибанов А.Я. Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник -2-е изд., исправ. И доп. -М.: ИНФРА-М, 2008. -424с.
4. А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер «Этика и психология делового общения (сфера сервиса)». Москва «Альфа-М» 2009г.
5. Аверченко, Л.К. Управление общением / Л.К.Аверченко – М., 2001. –178 с.
6. Бубличенко М.М. Научись общаться-2. Ростов н-Д.: Феникс. 2008. 220с.
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. М.: ИЦ «Академия» 2007. -187с.
8. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности. М.: Форум-инфра-М. 2007. 220с.
9. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М. И др. Этика деловых отношений: учебник. -М.: ИД «Форум»: Инфра-М,2008. -176с.
10. Зеленкова И.Л., Беляева Е.В. Этика: учебное пособие и практикум. -Мн.: НТООО «ТеатраСистемс»,1997. -320с.

##### 3.2.2. Дополнительная литература:

- 1.Лавриненко, В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 350 с.// режим доступа ЭБС ЮРАЙТ
- 2.Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 437 с.// режим доступа ЭБС ЮРАЙТ
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. - СПб.: Питер, 2007, 288с.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт! -Новосибирск: Наука,1989.
5. Воцлавик К. Психология межличностных коммуникаций. -Речь, 2000. -299с.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001. -464с.

##### 3.2.3. Интернет-ресурсы:

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
2. [www.Psychology.ru](http://www.Psychology.ru)

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения письменного опроса, тестирования с использованием тестов различного уровня сложности, проверки домашнего задания, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<b>Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать: <ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><li>- роли и ролевые ожидания в обществе;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические приёмы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li></ul>	Устные опросы, тестирования, самостоятельная внеаудиторная работа.