ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

«ТУЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГПОУ ТО «ТЭК»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Макарова**

**Приказ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**« 20 » мая 2024 год**

**РАБОЧая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**ПО ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**38.02.01 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

**Форма обучения**

***заочная***

**Щёкино 2024**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (базовой подготовки).**

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский экономический колледж»

Разработчики:

Подчуфарова Галина Сергеевна, преподаватель высшей квалификационной категории государственного профессионального образовательного учреждения Тульской области «Тульский экономический колледж»

Рабочая программа рекомендована предметно-цикловой комиссией № 2 Государственного профессионального образовательного учреждения Тульской области «Тульский экономический колледж»

Утверждена протоколом № 9 от « 20 » мая 2024 года

Председатель ПЦК № 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Мосина

Заместитель директора по учебной работе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В.Кошелева

« 20 » мая 2024 года

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| СТРУКТУРА и рабочее содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| условия реализации рабочей программы учебной дисциплины | 11 |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | 13 |

1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (базовой подготовки).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке и профессиональной подготовке по профессиям рабочих, должностей служащих: 20336 Бухгалтер, 23369 Кассир и др.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный 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 приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

* Взаимосвязь общения и деятельности;
* Цели, функции, виды и уровни общения;
* Роли и ролевые ожидания в общении;
* Виды социальных взаимодействий;
* Механизмы взаимопонимания в общении;
* Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* Этические принципы общения;
* Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –32часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 20 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | ***32*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | ***12*** |
| в том числе: |  |
| Теоретические занятия | *4* |
| практические занятия | *8* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | ***20*** |
| в том числе: |  |
| * Творческая работа: «Приоритетные каналы восприятия", «Конфликтные личности» | *2* |
| * систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной управленческой литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); | *2* |
| * подготовка реферата на тему; «Загадка человеческой личности» «Теория трансакционного анализа Э. Берна» «Читать человека как книгу»; | *2* |
| * учебно-исследовательская работа по теме: «Позиции общения, ведущие к успеху»; | *2* |
| * решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; | *2* |
| * подготовка к деловой игре «Социально-психологические факторы делового общения»; | *2* |
| * ответы на контрольные вопросы по теме: «Средства общения»; | *2* |
| * подготовка сообщений к выступлению на семинаре «Формы делового общения»; | *2* |
| * составление тематических кроссвордов на темы: «Структура личности» «Виды социальных взаимодействий»,; | *2* |
|  |  |
|  |  |
| * творческая работа по теме «Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»; | *2* |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного *зачета* | |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины: ОГСЭ.06 Психология общения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, контрольная работа** | | **Объем часов** |
| **1** | **2** | | **3** |
| **Раздел 1. Психологические закономерности общения и взаимодействия людей** |  | |  |
| **Тема 1.1. Общение: виды, структура, функции** | **Содержание учебного материала** | | ***2*** |
| **1** | Общение: виды, структура, функции. Формы опосредованного общения в торговле (реклама, наглядная информация, документация. Психологическое обоснование требований к оформлению рекламы и наглядной информации. Общение межличностное и групповое. |
|  | |  |
|  |  |
| **Тема 1.2. Факторы общения** | **Содержание учебного материала** | | ***2*** |
| **1** | Факторы, осложняющие общение в торговле. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий. |
|  | |  |
|  |  |
| **1.3. Восприятие и понимание людьми друг друга в деловом общении** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером.  Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании. |
| - Творческая работа: «Приоритетные каналы восприятия" | | ***2*** |
|  | **Практические занятия**  Тестирование: индивидуальный стиль общения, умеете ли вы слушать? |
| **Тема 1.4. Деловое общение** | **Содержание учебного материала.Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Деловое общение. Общение как взаимопонимание. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные), непосредственное общение.  Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по телефону, переговоры. Типы собеседников. Абстрактный собеседник: вздорный человек, позитивный человек, всезнайка, хладнокровный, незаинтересованный и др.  Этапы и фазы делового общения |
| **Практические занятия** | | ***2*** |
|  | * Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения. |
| **Тема 1.6. Общение как процесс коммуникации** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Три состояния человека: "Я-родитель","Я-взрослый", "Я-ребенок". Характеристика каждого состояния. Коммуникационный процесс формирования идеи, кодирование и выбор канала, передача идеи, декодирование. Обратная связь и помехи. Выбор канала коммуникаций. Преграды на пути межличностных коммуникаций. Вербальная и невербальная связь. |
|  |  |
|  | |  |
|  | * составление тематического кроссворда; |
|
| **Раздел 2. Психология личности** |  | |  |
|  |  |
|
| **Тема 2.1. Психологическая структура личности** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Понятие о личности. Соотношение биологического и социального. Структура личности: первый блок – биологические особенности; второй блок – устойчивые особенности отдельных психических процессов; третий блок – социальный опыт личности. Взгляды отечественных психологов на структуру личности (К. К. Платонов, А. Г. Ковалев, В. С. Мерлин, Б. Г. Ананьев). |
| -Подготовка реферата на тему: «Загадка человеческой личности» | | ***2*** |
|  | **Практические занятия**  Выявление особенностей психологической структуры личности студентов (направленность личности, мотивы) |
| **Тема 2.2. Типология личности** |  | | ***2*** |
| **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | |
|  | Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Кречмер, Шелдон, И. П. Павлов). Деление психотипов по темпераменту. Конституциональная типология личности (астеник, пикник, атлетик, дипластик). Типология К. Юнга, Э. Шпрингера. |  |
|  |  |
|  |  | |  |
|  |  |
|  | |  |
|  |  |
| **Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.** |  |  |  |
| **Тема 3.1. Общение как межличностное взаимодействие** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Теория взаимодействия Э. Бёрна. Описание игровых моментов в общении. Характеристика состояний. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта. |
|  | |  |
|  | * Реферат на тему: «Теория трансакционного анализа Э. Берна» |
| **Тема 3.2. Средства общения** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Речь как средство общения. Требования к речи работника торговли: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи. Неречевые средства общения; пространственно-временные характеристики общения. Вспомогательные средства общения: особенности телосложения, средства изменения природного телосложения. Акустические средства общения, связанные с речью. Речевые паузы, их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Тактильные средства общения. |  |
| - Реферат: «Читать человека как книгу» | | ***2*** |
|  | - Ответы на контрольные вопросы |
|  | **Практические занятия**  Тренинг по выработке навыков эффективного общения. |
| **Тема 3.3. Конфликты. Поведение в нестандартных конфликтных ситуациях»** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Конфликт как органическая составляющая жизни общества. Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Структура конфликта. Основные правила поведения, противодействующие возникновению конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Посредничество в конфликте. |
|  | * Творческая работа по теме: «Конфликтные личности» |  |
|  | * Решение ситуационных задач «Управление конфликтами» |
|  | * Ответы на контрольные вопросы |
| **Раздел 4. Этическое содержание делового общения** |  | |  |
|
|  | |
|  | |
| **Тема 4.1. Этика и этикет делового общения** | **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений: этические кодексы; комитеты по этике; тренинг и т. д. Этика служебных взаимоотношений мужчин и женщин. Этика делового телефонного разговора. Этикет в современном общении людей. Уровни соблюдения этикета. Первый уровень этикета – «Не мешай!». Второй уровень этикета – «Будь приятен окружающим людям!». Третий уровень этикета – «Помогай окружающим людям!». Четвертый уровень этикета – «Будь естественен!». Правила хорошего поведения. Этикет мужчины и женщины. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной. |
|  | |  |
|  | * Творческая работа: «Позиции в общении, ведущие к успеху» |
| **Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы. Ведение переговоров** |  | |  |
|  |  |
| **Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся** | | ***2*** |
|  | Понятие деловой беседы. Ее функции. Правила ведения беседы. Основные этапы. Приемы ведения беседы. Правила повышения эффективности деловой беседы. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании. Правила слушания. Психологические барьеры слушания.  Назначения деловых переговоров. Выбор методов проведения. Стратегия и тактика переговоров. Две линии поведения партнеров: жесткая и мягкая. Личностные стили поведения в переговорном процессе. Когнитивные аспекты ведения переговоров (основные фазы ведения переговоров). Техники и технологии ведения переговорного процесса. |
|  |  |
|  |  |
|  | **Всего** | | ***32*** |

# **3. условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-методической документации;

- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;

- мультимедийный проектор;

-лицензионное программное обеспечение общего и профессионального назначения.

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Литература**

1. Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум.-М.:Юрайт, 2018.-468с

2.Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие – М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2010 -192с.

3.Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник -Изд. 2-е, стер. – Ростов н /Д: Феникс, 2015. – 317с

4.Психология и этика делового общения под ред. проф. В.Н. Лавриненко М. Юнити 2006-187с

**Интернет ресурсы:**

1. <http://syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. <http://dwl.alleng.ru/d_ar/manag/man130.zip>
3. http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro

# **4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения:** |  |
| Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | * оценка результатов деловой игры на тему «Вертушка общения» * экспертная оценка защиты практических работ |
| Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Экспертная проверка выполнения практических работ |
| **Знания:** |  |
| Взаимосвязь общения и деятельности | * устная проверка, собеседование |
| Цели, функции, виды и уровни общения | * письменная проверка в виде диктанта * тестовый контроль |
| Роли и ролевые ожидания в общении | * защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Трансакционный анализ Э. Берна» |
| Виды социальных взаимодействий | * тестовый контроль |
| Механизмы взаимопонимания в общении | * письменная проверка в виде диктанта |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | * устная проверка, семинар на тему: «Правила эффективного общения» * тестовый контроль |
| Этические принципы общения | * устная проверка, собеседование |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | * тестовый контроль по теме: «Психология конфликта» * защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Конфликтные личности» |