АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«Колледж информационных технологий и финансов»

(АН ПОО «Колледж информационных технологий и финансов»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ Винокурова И.В.

«20» декабря 2017 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

(индекс и наименование учебной дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника Бухгалтер

(наименование квалификации)

Уровень базового образования обучающихся – основное общее образование

Воронеж

2017

1. **Цели и задачи учебной дисциплины**

Цели учебной дисциплины Психология общения:

- формирование профессиональной компетентности в области психологии взаимодействия и делового общения.

Задачи учебной дисциплины:

– ознакомить обучающихся с основными подходами к анализу общения;

– обеспечить понимание у обучающихся природы, закономерностей и механизмов делового общения и его технологической организации;

– помочь глубже осознать личные коммуникативные качества, уровень компетентности в общении, эффективные стили общения;

– способствовать развитию навыков владения техникой делового общения в широком диапазоне их использования;

– сформировать готовность применять технологию эффективного общения в различных ситуациях деятельности.

2. Указание места дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина ОГСЭ.04 «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу дисциплин основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Банковское дело.

Дисциплина основывается на знаниях, полученных при освоении дисциплин «Деловой этикет». Указанные связи и содержание дисциплины «Психология общения» дает обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности специалиста банковского дела.

В процессе освоения дисциплины, обучающиеся должны усвоить основные понятия и психологические принципы делового общения и уметь владеть техниками делового общения в широком диапазоне для решения организационно-управленческих задач.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

а) уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

б) 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;

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

а) общие (ОК):

ОК 1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 10 Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

Суммарный объем учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в т.ч:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	По семестрам	
Очная форма обучения			
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего).	72	72	-
Обязательные аудиторные занятия (всего) в т.ч.	48	48	-
лекции	28	28	-
практические занятия	20	20	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в т. ч.	24	24	-
над рефератом	14	14	-
контрольная работа	10	10	-
Промежуточная аттестация в форме – контрольная работа			
Заочная форма обучения			
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего).	72	-	72
Обязательные аудиторные занятия (всего) в т.ч.	8	-	8
лекции	4	-	4
практические занятия	4	-	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в т. ч.	64	-	64
рефератом	44	-	44
контрольная работа	20	-	20
Промежуточная аттестация в форме – итоговая письменная контрольная работа			

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела / темы	Содержание учебного материала	Уровень освоения*
Лекции			
1	Общение как предмет научного знания	Теория межличностного и делового общения как междисциплинарное знание. Общение и его функции. Виды и уровни общения.	2
2	Теоретические основы межличностной коммуникации	Основные модели межличностной коммуникации. Основные теоретические подходы к проблеме эффективного и неэффективного общения в отечественной и зарубежной психологии.	2
3	Общение как обмен информацией	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации). Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)	2
4	Общение как взаимодействие	Природа и структура взаимодействия. Понятие «интеракция». «Открытость» и «закрытость» общения. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взгляды Р. Бейлза, Э. Гофмана, Дж. Мида, Э. Берна и др. Конфликт как особая форма взаимодействия. Основные характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.	2
	Общение как восприятие людьми	Понятие «социальной перцепции». Функции и аспекты межличностного	2

5	друг друга	восприятия. Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Каузальная атрибуция как универсальный метод интерпретации мотивов и причин поступков другого человека. Эффекты межличностного восприятия. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели поведения партнера по общению. Имидж как воспринимаемый и передаваемый образ.	
6	Общение и индивидуальные особенности человека	Общение и темперамент человека. Характерные особенности в процессе общения сангвиника, флегматика, меланхолика и холерика. Шкалы интроверстии – экстроверсии, нестабильности – стабильности. Общение и характер человека. Свойства и акцентуации характера. Особенности общение с различными по характеру собеседниками. Виды собеседников (доминантный/ недоминантный, мобильный/ригидный)	2
7	Затрудненное общение	Понятие затрудненного общения. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Особенности проявления эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.	2
8	Эффективное общение в коллективе	Коллектив и его социально-психологические особенности. Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников. Типы	3

		взаимодействий в системе «руководитель-подчиненный». Структура коллектива. Классификация психотипов личностей в коллективе. Основные принципы и правила делового общения	
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	Понятие «стресса», «эустресса» и «дистресса». Причины стресса в общении. Преодоление стрессов руководителями и подчиненными. Техники регуляции эмоционального напряжения	2
Практические/ семинарские занятия			
1	Теоретические основы межличностной коммуникации	Теория межличностного и делового общения Функции общения Виды и уровни общения	2
2	Общение как обмен информацией	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации). Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)	2
3	Общение как взаимодействие	Понятие «интеракция». Природа и структура взаимодействия. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взгляды Р. Бейлза, Э. Гофмана, Дж. Мида, Э. Берна и др. Конфликт как особая форма взаимодействия. Основные характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.	2
4	Общение как восприятие людьми друг друга	Понятие «социальной перцепции». Функции и аспекты межличностного восприятия.	2

		Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, аттракция).	
5	Общение и индивидуальные особенности человека	Общение и темперамент человека. Характерные особенности в процессе общения сангвиника, флегматика, меланхолика и холерика. Шкалы интроверстии – экстроверсии, нестабильности – стабильности. Общение и характер человека. Свойства и акцентуации характера. Особенности общения с различными по характеру собеседниками. Виды собеседников (доминантный/ недоминантный, мобильный/ригидный)	2
6	Затрудненное общение	Понятие затрудненного общения. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Особенности проявления эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затруднённого и незатруднённого общения	2
7	Эффективное общение в коллективе	Коллектив и его социально-психологические особенности Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников Типы взаимодействий в системе «руководитель-подчиненный» Структура коллектива. Классификация психотипов личностей в коллективе Основные принципы и правила делового общения	3
8	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	Причины стресса в общении Преодоление стрессов руководителями и подчиненными Техники регуляции эмоционального напряжения	2
Контрольные работы			
	Теоретические основы	Понимание общения с позиции	3

1	межличностной коммуникации	бихевиоризма. Психологические особенности общения с позиции психоанализа. Понятие общения в рамках гуманистической психологии	
2	Общение как обмен информацией	Вербальная коммуникация и специфика речи человека. Невербальные способы общения человека.	3
3	Общение как взаимодействие	Деловое общение. Его специфика. Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное). Искусство ведения переговоров. Вербальная коммуникация и специфика речи человека. Искусство ведения переговоров. Национальные особенности взаимоотношений	3
4	Общение как восприятие людьми друг друга	Сюжетно-ролевая игра как модель взрослых отношений. Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное). Конфликт как особая форма взаимодействия. Национальные особенности взаимоотношений. Социальные роли в общении	3
5	Общение и индивидуальные особенности человека	Вербальная коммуникация и специфика речи человека. Взаимосвязь особенностей личности и общения человека. Влияние характерологических особенностей на общение в коллективе. Механизмы психологической защиты как факторы, мешающие эффективному общению и взаимодействию индивидов.	3
6	Затрудненное общение	Агрессия как основа конфликтного взаимодействия в коллективе. Искусство ведения переговоров. Механизмы психологической защиты как факторы, мешающие эффективному общению и взаимодействию индивидов. Факторы детерминации поведения личности	3

7	Эффективное общение в коллективе	Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное). Искусство ведения переговоров. Конфликты в коллективе и пути их разрешения (стратегии и правила поведения в конфликтах, условия успешного разрешения конфликта). Правила этики при общении в коллективе. Социально-психологические проблемы руководства организации и производства. Особенности ролевого поведения в деловом и производственном общении.	3
8	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	Стресс в деловом общении. Его причины и преодоление. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Конфликт как особая форма взаимодействия, приводящая к стрессу. Производственный стресс как результат конфликтного взаимодействия.	3

Виды самостоятельной работы:

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Вид и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	Общение как предмет научного знания	Подбор и изучение литературных источников.	Оценка динамики образовательных достижений обучающихся.
2	Теоретические основы межличностной коммуникации	Подбор и изучение литературных источников. Самостоятельное изучение материалов по проблеме технологий, используемых в формировании эффективных деловых коммуникациях.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе выполнения практических заданий.
3	Общение как обмен	Написание докладов. Самостоятельная работа над	Оценка динамики образовательных

	информацией	первоисточниками, изучение типологий.	достижений обучающихся.
4	Общение как взаимодействие	Взаимодействие, коммуникативная компетентность и ролевое поведение в общении.	Оценка работы на семинарских занятиях, выполнения индивидуальных заданий.
5	Общение как восприятие людьми друг друга	Развитие индивидуальной техники активного слушания.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе выполнения практических заданий.
6	Общение и индивидуальные особенности человека	Проявления индивидуально-психологических особенностей в процессе общения. Самостоятельная работа над первоисточниками, изучение типологий.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе выполнения практических заданий.
7	Затрудненное общение	Развитие индивидуальной техники активного слушания.	Оценка работы на семинарских занятиях, выполнения индивидуальных заданий.
8	Эффективное общение в коллективе	Взаимодействие, коммуникативная компетентность и ролевое поведение в общении.	Наблюдение по результатам тестирования
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	Проявления индивидуально-психологических особенностей в процессе общения. Самостоятельная работа над первоисточниками.	Оценка по итогам проведения контрольных работ.

Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Всего
Очная форма обучения					
1	Общение как предмет научного знания	2	-	2	4
2	Теоретические основы межличностной коммуникации	2	2	2	6
3	Общение как обмен информацией	4	4*	2	10
4	Общение как взаимодействие	4	2*	2	8
5	Общение как восприятие людьми друг друга	4	2*	2	8
6	Общение и индивидуальные особенности человека	4	4*	4	12
7	Затрудненное общение	2	2	2	6
8	Эффективное общение в коллективе	4	2*	4	10
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	2	2	4	8
	Итого:	28	20	24	72
Заочная форма обучения					
1	Общение как предмет научного знания	0,5		7	7,5
2	Теоретические	0,5		7	7,5

	основы межличностной коммуникации				
3	Общение как обмен информацией	1*		7	8
4	Общение как взаимодействие	1*		7	8
5	Общение как восприятие людьми друг друга	1*		7	8
6	Общение и индивидуальные особенности человека	1*		8	9
7	Затрудненное общение	1		7	8
8	Эффективное общение в коллективе	1*		7	8
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	1		7	8
	Итого:	8		64	72

Примечание: звездочкой (*) отмечены занятия, проводимые в интерактивной форме.

5. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания для обучающихся к практическим занятиям (лабораторным практикумам) и самостоятельной работе;
2. Методические рекомендации по подготовке и выполнению доклада;
3. Методические указания по изучению курса для обучающийся заочной формы обучения

Основная учебная литература

№ п/п	Источник
1	Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2013. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756
2	Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246
3	Казьмина Е. Г. Психология общения : практикум / Е. Г. Казьмина. - Воронеж : АОНО ВПО ""ИММиФ"", 2014. - 112 с.

Дополнительная учебная литература

№ п/п	Источник
5	Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.
6	Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.
7	Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.
8	Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.
9	Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.
10	Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Источник
11	Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

6. Условия реализации учебной дисциплины

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Освоение программы учебной дисциплины «Психология общения» предполагает наличие кабинета с оснащением:

тематические стенды; ученические столы и стулья; доска; стол преподавательский; стул преподавательский; компьютер; проектор; экран.

Для проведения учебно-методических занятий используется комплект мультимедийного и коммуникационного оборудования: электронные носители, компьютеры для аудиторной и внеаудиторной работы.

В библиотечный фонд входят учебники, учебно-методические комплекты, обеспечивающие освоение учебной дисциплины.

В процессе освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» обучающиеся получают возможность доступа к электронным учебным материалам по дисциплине, имеющимся в свободном доступе в сети Интернет (электронным книгам, тестам, материалам сайтов и др.).

7. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка качества освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Формы и методы контроля и оценки уровня освоения дисциплины, умений и знаний, приобретенных компетенций приводятся в фонде оценочных средств.