

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«Колледж информационных технологий и финансов»
(АН ПОО «Колледж информационных технологий и финансов»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор И.В. Винокурова И.В.

«20» декабря 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

(индекс и наименование учебной дисциплины)

38.02.06 Финансы

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

Финансист

(наименование квалификации)

Уровень базового образования обучающихся – основное общее образование

Воронеж
2017

1. Цели и задачи учебной дисциплины: формирование профессиональной компетентности в области психологии взаимодействия и делового общения.

- 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. Место учебной 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 38.02.06 «Финансы».

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. Результаты освоения учебной дисциплины, соотнесенные с 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. Структура и примерное содержание учебной дисциплины

4.1 Количество часов на освоение учебной дисциплины

Суммарный объем учебной нагрузки обучающегося 96 часов, в т.ч: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов; самостоятельной работы обучающегося 40 часов.

4.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	По семестрам	
		6 сем.	5 сем.
Очная форма обучения			
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего).	96	96	-
Обязательные аудиторные занятия (всего) в т.ч.	56	56	-
теоретическое обучение	28	28	-
практические занятия	28	28	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в т. ч.	40	40	-
над рефератом	30	30	-
контрольная работа	10	10	-
Промежуточная аттестация в форме – контрольная работа			
Заочная форма обучения			
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего).	96	-	96
Обязательные аудиторные занятия (всего) в т.ч.	8	-	8
теоретическое обучение	8	-	8
практические занятия		-	
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в т. ч.	88	-	88
рефератом	58	-	58
контрольная работа	30	-	30
Промежуточная аттестация в форме – контрольная работа			

4.3 Примерный тематический план и содержание учебной 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	2

		невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)	
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
5	Общение как восприятие людьми друг друга	Понятие «социальной перцепции». Функции и аспекты межличностного 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.	2
6	Общение и индивидуальные особенности человека	Общение и темперамент человека. Характерные особенности в процессе общения сангвиника, флегматика, меланхолика и холерика. Шкалы интроверсии – экстраверсии, нестабильности – стабильности. Общение и характер человека. Свойства и акцентуации характера. Особенности общения 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 взаимодействий в системе «руководитель-подчиненный». Структура коллектива. Классификация психотипов личностей в коллективе. Основные принципы и правила делового общения	3
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
	Общение как обмен информацией	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации).	2

2		Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)	
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. Стереотипы восприятия. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, аттракция).	2
5	Общение и индивидуальные особенности человека	Общение и темперамент человека. Характерные особенности в процессе общения сангвиника, флегматика, меланхолика и холерика. Шкалы интроверсии – экстраверсии, 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
Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Контрольные работы			
1	Теоретические основы межличностной коммуникации	Понимание общения с позиции бихевиоризма. Психологические особенности общения с позиции психоанализа. Понятие общения в рамках гуманистической психологии	3
	Общение как обмен	Вербальная коммуникация и специфика речи человека.	3

2	информацией	Невербальные способы общения человека.	
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

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

При этом первый и второй уровень соответствует пороговому уровню сформированности компетенций, а третий – продвинутому.

4.4 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 информацией	Написание докладов. Самостоятельная работа над первоисточниками, изучение типологий.	Оценка динамики образовательных 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.

4.5 Разделы дисциплины и виды занятий (* в т.ч. в интерактивной форме):

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
Очная форма обучения						
1	Общение как предмет научного знания	2	-		4	6
2	Теоретические основы межличностной коммуникации	2	2		4	8
3	Общение как обмен информацией	4	4*		4	12

4	Общение как взаимодействие	4	4*		4	12
5	Общение как восприятие людьми друг друга	4	4*		4	12
6	Общение и индивидуальные особенности человека	4	4*		6	14
7	Затрудненное общение	2	2		4	8
8	Эффективное общение в коллективе	4	4*		4	12
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	2	4		6	12
	Итого:	28	28		40	96
	В том числе в интерактивной форме		14			
Заочная форма обучения						
1	Общение как предмет научного знания	0,5			8	8,5
2	Теоретические основы межличностной коммуникации	0,5			8	8,5
3	Общение как обмен информацией	1*			10	11
4	Общение как взаимодействие	1*			10	11
5	Общение как восприятие людьми друг друга	1*			10	11
6	Общение и индивидуальные особенности человека	1*			10	11
7	Затрудненное общение	1			10	11
8	Эффективное общение в коллективе	1*			12	13
9	Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости	1			10	11
	Итого:	8			88	96
	В том числе в интерактивной форме	5				

5. Информационное обеспечение обучения

Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2013. — 295 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756>

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>

Казьмина Е. Г. Психология общения : практикум / Е. Г. Казьмина. - Воронеж : АОНО ВПО ""ИММиФ"", 2014. - 112 с.

6. Условия реализации учебной дисциплины

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета: для изучения дисциплины используется аудиторный фонд института.

Технические средства обучения: при использовании электронных изданий институт обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

7. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения освоенных умений и знаний приводятся в фонде оценочных средств