


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа

 / Л.Ф. Пелевина

« 22 » 07 2020

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

 / В.Г. Шубаева

« 22 » 07 2020



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Форма обучения – очная

Уровень образования: основное общее образование

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2020

Санкт-Петербург

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 (по отраслям).

Организация-разработчик: Колледж бизнеса и технологий ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик (и):
Трубина Т.А., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

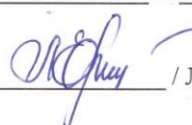

подпись

Рецензент:
Игнатенко В.М., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).
Протокол № 9 от 22.04 2020 г.

Председатель ЦК _____ / Л.А. Ершова



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), укрупнённая группа специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

Цель: формирование знаний, умений, навыков и компетенций у студентов в области психологии общения и использование их в профессиональной деятельности.

Задачи:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

закономерности формирования и развития команды

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;
механизмы взаимопонимания в общении;
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

знать:

роли и ролевые ожидания в общении;
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;
роли и ролевые ожидания в общении;
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

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

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;
роли и ролевые ожидания в общении;
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;
роли и ролевые ожидания в общении;
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;
уметь:
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

знать:

специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
нормы и правила профессионального поведения и этикета;

этические принципы общения;

влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

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

Бухгалтер должен обладать общими компетенциями:

ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК.6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 32 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>32</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>32</i>
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	<i>6</i>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (<i>если предусмотрено</i>)	-
<i>Итоговая аттестация</i>	<i>4 сем. - контр. раб.</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 предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение в курс дисциплины	Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	2	2
Тема 1. Теоретические основы психологии общения	Содержание учебного материала		
	Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.	4	2
	Практическое занятие 1		
	Основные закономерности общения. Тренинг «Общение».	2	
Тема 2. Средства общения	Содержание учебного материала		
	Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения.	4	2
	Практические занятия		2,3
	Речевой тренинг. Речевой этикет. Невербальные средства коммуникации: «Совершенствование и развитие навыков невербального общения».	2	
	Содержание учебного материала	6	

Тема 3. Деловое общение	<p>Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.</p> <p>Формы делового общения. Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.</p> <p>Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.</p> <p>Искусство публичного выступления. Требования, предъявляемые к выступающему.</p> <p>Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности</p>		
	Практические занятия		
	<div></div> <p>Тренинг «Деловое общение» (ролевые игры) «Дискуссия». «Слушание как активный процесс деловой коммуникации». Имидж делового человека. Публичное выступление.</p>	2	
Тема 4. Личность и индивидуальность	Содержание учебного материала	4	
	<p>Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания.</p> <p>Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности. Стресс. Управление эмоциями.</p> <p>Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.</p>		
Тема 5. Личность и группа	Содержание учебного материала		
	<div></div> <p>Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема</p>	6	

		<p>развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.</p> <p>Пути преодоления конфликтных ситуаций.</p> <p>Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив.</p> <p>Модели и стадии развития коллектива.</p> <p>Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства.</p> <p>Деловые качества современного руководителя.</p>		
		Всего:	32	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд.1212 Кабинет социально-экономических дисциплин

Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1шт., шкаф книжный - 5шт., плакатница.

Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор NEC с проекционным экраном Star.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Бороздина Г.В. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 463 .— (Профессиональное образование)	осн.	15	
Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие / А. Д. Барышева .— Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009 .— 256 с.	осн.	18	
Кузнецов И.Н. Деловое общение .— 7, пересм. — Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018 .— 528 с	доп.		ЭБС ZNANIUM.
Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение .— Москва : КноРус, 2014 .— 436с.	доп.		ЭБС BOOK.ru.
Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : Учебное пособие / И.П.Кошечкина, А.А.Канке .— Москва : Форум: Инфра-М, 2011 — 304 с. — (Профессиональное образование) .	доп.	85	

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать: -сущность, цели и структуру общения;	Опрос (устный или письменный) Свободные опросы

<ul style="list-style-type: none"> -средства общения; -особенности и формы делового общения; -механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; -правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; -типологию манипулятивных типов характера; -особенности взаимодействия в рабочей группе; -требования, предъявляемые к публичному выступлению; -пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности. -этические нормы общения. 	<p>Индивидуальные практические задания</p> <p>Участие в творческих заданиях</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; -обобщать и анализировать информацию; -определять цели и пути их достижения; -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; -управлять эмоциональным состоянием; -преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; -создать имидж современного делового человека 	<p>Оценка решений ситуативных задач;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p>

5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья КБ иТ обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.