

Департамент образования и науки города Москвы  
Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский городской педагогический университет»  
Институт среднего профессионального образования имени К.Д. Ушинского

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 Психология общения**

Специальность

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Москва

2021

**1. Наименование дисциплины:** ОГСЭ.03 Психология общения

**2. Цель и задачи освоения дисциплины:**

**Цель:** сформировать у обучающихся систему теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

**Задачи:**

- формирование коммуникативной компетентности у обучающихся;
- развитие навыка эффективного общения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности;
- формирование навыков использования знаний в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций, возникающих как в процессе осуществления профессиональной деятельности, так и в бытовых ситуациях;
- формирование навыков соблюдения этических норм в процессе осуществления профессиональной деятельности.

**3. Место дисциплины в структуре ОП СПО:**

Дисциплина ОГСЭ.03 Психология общения относится к обязательной части учебных циклов образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла и изучается на третьем курсе в шестом семестре.

**4. Компетенции, необходимые для освоения дисциплины**

Для освоения дисциплины обучающийся должен иметь знания и умения, полученные при освоении дисциплин общеобразовательного цикла образовательной программы среднего профессионального образования.

**5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы:**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

**Общие компетенции:**

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**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.

**Уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## 6. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		6
Контактная работа (всего)	40	40
В том числе:		
Лекции, уроки	20	20
Практические занятия, семинары	20	20
Лабораторные занятия		
В том числе в интерактивной форме	20	20
Самостоятельная работа	8	8
Консультация		
Формы промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет	
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>48</b>	<b>48</b>

## 7. Структура и содержание дисциплины

### 7.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, уроки	Практические занятия, семинары	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	Всего/в том числе в интерактивной форме
1.	Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности	6	4		2	12/4
2.	Раздел 2. Виды социальных взаимодействий и механизмы взаимопонимания в общении	6	6		2	14/6
3.	Раздел 3. Межличностное общение	4	6		2	12/6
4.	Раздел 4. Общение в конфликте: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	4	4		2	10/4

	<b>Всего:</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>48/20</b>
--	---------------	-----------	-----------	----------	--------------

## 7.2. Содержание раздела дисциплины

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела (темы занятий)</b>
1.	Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Тема 1.1. Цели, психологическая структура, функции, виды и уровни общения Тема 1.2. Роль социализации в процессе общения человека Тема 1.3. Основные психологические теории, раскрывающие процесс общения
2.	Раздел 2. Виды социальных взаимодействий и механизмы взаимопонимания в общении	Тема 2.1. Виды общения Тема 2.2. Общение как процесс передачи информации Тема 2.3. Невербальное общение. Пространство в общении Тема 2.4. Общение как процесс восприятия и познания людьми друг друга Тема 2.5. Виды социальных взаимодействий Тема 2.6. Стили общения
3.	Раздел 3. Межличностное общение	Тема 3.1. Этические принципы общения Тема 3.2. Роли и ролевые ожидания в общении Тема 3.3. Техники и приемы общения Тема 3.4. Техника проведения беседы Тема 3.5. Психологические особенности публичного выступления Тема 3.6. Саморегуляция поведения в общении
4.	Раздел 4. Общение в конфликте: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тема 4.1. Конфликт и его диагностика Тема 4.2. Причины и виды конфликтов Тема 4.3. Урегулирование и разрешение конфликтов Тема 4.4. Общение в ситуациях агрессии и стресса

## 7.3. Образовательные технологии

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Образовательные технологии (в том числе интерактивные)</b>
1.	Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Проблемная лекция, лекция – диалог, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемный семинар, семинар – диспут, решение ситуационных и контекстных задач, деловая игра, ситуация-иллюстрация, ситуация-оценка, ситуация-упражнение
2.	Раздел 2. Виды социальных взаимодействий и механизмы взаимопонимания в	Проблемная лекция, лекция – диалог, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемный семинар, семинар – диспут, решение ситуационных и контекстных задач, деловая игра, ситуация-иллюстрация, ситуация-оценка,

	общении	ситуация-упражнение
3.	Раздел 3. Межличностное общение	Проблемная лекция, лекция – диалог, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемный семинар, семинар – диспут, решение ситуационных и контекстных задач, деловая игра, ситуация-иллюстрация, ситуация-оценка, ситуация-упражнение
4.	Раздел 4. Общение в конфликте: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Проблемная лекция, лекция – диалог, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемный семинар, семинар – диспут, решение ситуационных и контекстных задач, деловая игра, ситуация-иллюстрация, ситуация-оценка, ситуация-упражнение

### **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

### **9. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины**

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных мероприятий обучающемуся рекомендуется регулярно изучать каждую тему дисциплины, активно участвуя в аудиторных занятиях и в ходе реализации различных форм самостоятельной индивидуальной работы.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются следующие образовательные технологии (в том числе интерактивные):

#### **Интерактивные формы проведения лекционных занятий:**

**Проблемная лекция** – форма проведения лекционного занятия, в ходе которой преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает обучающихся в их анализ. Проблемная ситуация может создаваться при определении преподавателем проблемного вопроса или задания. При этом необходимо так организовать работу на проблемной лекции, чтобы обучающийся находился в социально активной позиции: высказывал свою позицию, задавал вопросы, находил ответы и высказывал предположения. При проведении лекций проблемного характера процесс познания обучаемых приближается к поисковой, исследовательской деятельности.

**Лекция-диалог** – предполагает передачу учебного содержания через серию вопросов, на которые обучающийся должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Лекция с разбором конкретных ситуаций.** Используя данную форму лекции преподаватель для обсуждения формулирует конкретную ситуацию. Изложение ситуации должно быть очень кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения. Обсуждение ситуаций, как правило, происходит коллективно, задача преподавателя при этом - направить дискуссию в нужное русло.

Важно, чтобы обсуждение ситуации закончилось анализом и необходимым выводом, который дает или обучающийся, или преподаватель (в зависимости от конкретных условий).

### **Интерактивные формы проведения практических занятий:**

**Проблемный семинар.** Особенностью такого семинара является наличие дискуссии. Заблаговременно, преподавателем ставится перед обучающимися проблемная ситуация, тема. Обучающиеся самостоятельно осуществляют подготовку к семинару, ведут поиск информации.

**Семинар-диспут.** Здесь инициатива обучающихся не ограничена конкретной узкой проблемой или проблемной ситуацией, а, наоборот предлагается обсудить либо процесс, либо условия с учетом комплексных позиций. В процессе диспута его участники высказывают различные суждения, точки зрения, оценки на те или иные события, проблемы.

**Решение ситуационных и контекстных задач.** Задача – цель, заданная в конкретных условиях и требующая эффективного способа ее достижения. Учебные задачи можно классифицировать по разным основаниям. В частности, в соответствии с характером анализируемой ситуации можно выделить следующие задачи: выполняющие функции овладения методологией и теоретическими знаниями; выполняющие функцию формирования профессиональных компетенций; выполняющие функции овладения трудовыми действиями, нормами и правилами профессиональной деятельности.

Метод решения ситуационных задач состоит в том, что обучающиеся, ознакомившись с описанием проблемы, самостоятельно анализируют ситуацию, диагностируют проблему и представляют свои идеи и решения в дискуссии с другими обучаемыми. В зависимости от характера освещения материала используются ситуации-иллюстрации, ситуации-оценки и ситуации-упражнения.

**Деловая игра** – одна из эффективных форм учебного процесса, направленная на развитие навыков применения теоретических и прикладных профессиональных знаний, а также практического профессионального опыта; способности выявлять и ставить проблемы профессионально-ориентированных задач и самостоятельно или в команде находить пути их решения; способности работать в коллективе, находить необходимые средства коммуникации и достижения коллективных целей.

Цель деловой игры – проявить имеющиеся знания, показать умение самостоятельно (автономно) или в команде пользоваться ими, получить навыки восприятия комплексных проблем и выработки подходов к их решению.

Для реализации деловой игры преподаватель использует реальные или специально сконструированные ситуации, изложенные в виде профессиональной/межпрофессиональной задачи. Правила игры должны быть модельными, то есть повторять с некоторыми упрощениями, не затрагивающими существо дела, те ограничения и возможности, которые для подобных задач существуют в реальной жизни.

В деловой игре все участники находятся в рамках одного общественного интереса или же различие их общественных интересов значения не имеет. Таким интересом является успешное решение поставленной задачи. Другими словами, в деловой игре играют в профессию и поэтому ее тема должна быть из области будущей профессиональной деятельности обучающихся. Подготовка деловой игры требует от преподавателя следующих действий: продумать и сформулировать учебные цели;

подобрать необходимое оборудование; подготовить раздаточный материал (техническое задание, технологическую карту, выдержки из документов, регламентирующих наиболее важные аспекты решения задачи и т. п.).

**Ситуация-иллюстрация** включает в себе пример из профессиональной практики (как позитивный, так и негативный) и следует предложить способ ее решения.

**Ситуация-оценка** представляет собой описание ситуации и возможное решение в готовом виде: требуется только оценить, насколько оно правомерно и эффективно.

**Ситуация-упражнение** состоит в том, что конкретный эпизод профессиональной деятельности подготовлен так, чтобы его решение требовало каких-либо стандартных действий, например, заполнения форм, подготовки документов, использования нормативных документов и т.д.

Ситуационный анализ включает метод анализа конкретных ситуаций, кейс-метод, метод «инцидента»).

**Самостоятельная работа** обучающихся предполагает самостоятельное изучение отдельных тем, дополнительную подготовку обучающихся к каждому практическому занятию.

При изучении содержания дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

В процессе изучения дисциплины обучающимися предлагаются следующие виды самостоятельной работы:

подготовка к практическим занятиям. Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов: 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература; 2) углубление знаний по теме. Необходимо имеющийся материал в лекциях, учебных пособиях дифференцировать в соответствии с пунктами плана практического занятия. Отдельно выписать неясные вопросы, термины. Лучше это делать на полях конспекта лекции или учебного пособия. Уточнение надо осуществить при помощи справочной литературы (словари, энциклопедические издания и т.д.); 3) составление развернутого плана выступления, или проведения расчетов, решения задач, упражнений и т.д.

работа с информационными компьютерными технологиями предполагает разработку преподавателем заданий с использованием Интернет-технологий. Подобные задания для самостоятельной работы могут быть направлены на: 1) поиск и обработку информации; 2) на организацию взаимодействия в сети; 3) задания по созданию web-страниц; 4) выполнение проектов; 5) создание моделей.

задания на поиск и обработку информации могут включать: написание реферата-обзора; рецензию на сайт по теме; анализ литературы и источников в сети на данную тему, их оценивание; написание своего варианта плана лекции; подготовку доклада; составление библиографического списка; ознакомление с профессиональными конференциями, анализ обсуждения актуальных проблем.

Написание рефератов и докладов. Реферат - это краткое изложение содержания научных трудов или литературных источников по определенной теме. Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы.

Реферат и доклад должны включать введение, главную часть и заключение. Во введении кратко излагается значение рассматриваемого вопроса в научном и учебном плане, применительно к теме занятия. Затем излагаются основные положения проблемы и делаются заключение и выводы. В конце работы дается подробный перечень литературных

источников, которыми пользовался обучающийся при написании реферата или доклада.

работа с литературой. Овладение методическими приемами работы с литературой одна из важнейших задач обучающегося.

Работа с литературой включает следующие этапы:

1. Предварительное знакомство с содержанием.

2. Углубленное изучение текста с преследованием следующих целей: усвоить основные положения; усвоить фактический материал; логическое обоснование главной мысли и выводов.

3. Составление плана прочитанного текста. Это необходимо тогда, когда работа не конспектируется, но отдельные положения могут пригодиться на занятиях, при выполнении курсовых, выпускных квалификационных работ, для участия в научных исследованиях.

4. Составление тезисов.

задания на организацию взаимодействия в сети предполагают: обсуждение состоявшегося или предстоящего события, лекции; работа в списках рассылки; общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или обучающимися других групп или вузов, изучающих данную тему; обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции; консультации с преподавателем и другими обучающимися через отсроченную телеконференцию; консультации со специалистами через электронную почту.



## 10. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вид самостоятельной работы	Количество часов/ зачетных единиц	Семестры
		5
подготовка к практическим занятиям.		
работа с информационными компьютерными технологиями	2	2
задания на поиск и обработку информации	2	2
написание рефератов и докладов	2	2
работа с литературой.	2	2
<b>Всего:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## 11. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины:

### а) основная литература

**Коноваленко, М. Ю.** Психология общения: учебник и практикум для СПО/ М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

**Садовская, В. С.** Психология общения : учеб. и практикум для СПО / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : Юрайт, 2018.

**Бороздина, Г. В.** Психология общения : учебник и практикум для СПО/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

### б) дополнительная литература

**Иванников, В. А.** Психология : учебник для СПО/ В. А. Иванников. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

**Лавриненко, В. Н.** Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

**Рамендик, Д. М.** Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

**Милорадова, Н. Г.** Психология : учебное пособие для СПО/ Н. Г. Милорадова. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

**Корягина, Н. А.** Психология общения : учебник и практикум для СПО/ Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2020.

## 12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

- <https://resources.mgpu.ru/findbooks.php?pagenum=9>
- <https://resources.mgpu.ru/discplist.php?mode=library>
- [www.mgpu.ru](http://www.mgpu.ru)
- [www.fipi.ru](http://www.fipi.ru)

- <http://wday.ru/psychologies/>. - Ежемесячный журнал Psychologies magazine
- <https://moodle.mgpu.ru/course/view.php?id=2103> , поисковые системы сети Интернет
- [www.gazetamim.ru](http://www.gazetamim.ru). - Психологическая газета «Мы и Мир»
- [www.go2bsu.narod.ru/index.htm](http://www.go2bsu.narod.ru/index.htm). - Электронная библиотека
- [www.magazine.mospsy.ru](http://www.magazine.mospsy.ru) - Московский психологический журнал
- [www.psy.su](http://www.psy.su). - Всероссийское издание для психологов «Психологическая газета»
- [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru). - Электронный журнал «Психология»
- [www.psyjournal.ru](http://www.psyjournal.ru). - Журнал практической психологии и психоанализа
- [www.psystudy.com](http://www.psystudy.com) - Научный электронный журнал «Психологические исследования»
- [www.vestnikurao.ru](http://www.vestnikurao.ru). - Вестник Университета Российской академии образования
- [www.vorpsy.ru](http://www.vorpsy.ru). - Журнал «Вопросы психологии»

**13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы**

- информационные технологии обработки графической информации; информационные технологии передачи данных и распространения информации; информационные технологии хранения данных; информационные технологии накопления данных. Сетевые (локальные, территориальные, проводные, беспроводные и др.) информационные технологии, информационные технологии групповой работы, гипертекстовые информационные технологии, мультимедийные информационные технологии, операционные системы семейства Windows, Office, браузеры (FireFox);
- базы данных, информационно-справочные и поисковые системы: доступ к базам РГБ, ГНБУ, ERIC ([www.rsl.ru](http://www.rsl.ru), [www.gnpbu.ru](http://www.gnpbu.ru)), Министерства образования и науки Российской Федерации ([www.informica.ru](http://www.informica.ru)), научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>.

**14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация программы дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения требует наличия лаборатории основ безопасности жизнедеятельности: парты, стол преподавателя с тумбочкой, стулья, доска меловая, компьютер (лицензионное программное обеспечение, система защиты от вредоносной информации), проектор, пульт для управления проектором, динамики для проектора, экран, окна с затемняющими жалюзи, раковина с ручкой, наглядные пособия (стенды):

- «Умей действовать при пожаре»
  - «Действия населения при авариях и катастрофах»
  - «Действия населения при стихийных бедствиях»
  - «Средства индивидуальной защиты»
  - «Уголок гражданской обороны»
  - «Первая медицинская помощь при чрезвычайных ситуациях»
  - «Терроризм угроза обществу»
- наглядные планшеты различного содержания,  
противогазы учебные:
- ГП-5 (гражданский),

- ГП-7 (гражданский),
  - ПДФ-7 (детский),
- респираторы учебные:
- У-2К,
  - Кама,
  - Противопыльный Ф-624,
- ящик с макетами (разрезанными) противогазов ГП-5 (гражданский) и ПДФ-7 (детский).