

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.08.2022 16:09:08
Уникальный программный ключ:
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfd6c652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06. Психология общения

для специальности

21.02.05 Земельно-имущественные отношения

базовой подготовки

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры Психолого-педагогические и театральные дисциплины.

Протокол от 15 апреля 2022 г. № 5

Зав. кафедрой С.В. Жундрикова

Разработчик: Р.Е. Барабанов, преподаватель

Внутренняя экспертиза: Э.А. Парфенова, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-------------------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ | стр. 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИС- ЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБ- НОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВО- ЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 15 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 21.02.05 Земельно-имущественные отношения.

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

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- основные виды и формы деловых переговоров, систему мотиваций участников делового взаимодействия;
- специальные технологии общения и групповой работы;
- возможности вербальных и невербальных средств общения;
- способы избегания потерь информации в процессе общения, основные факторы эффективной коммуникации.

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь:**

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед;
- использовать основные правила делового этикета;
- применять правила деловой переписки и составления служебных документов;
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности;
- владеть техникой эффективного публичного выступления.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются общие (ОК) компетенции:

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

ОК 2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.

ОК 3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.

ОК 10. Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

Требования к формированию личностных результатов

| Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы) | Код личностных результатов реализации программы воспитания |
|--|--|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | ЛР 1 |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | ЛР 2 |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих | ЛР 3 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» | ЛР 4 |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | ЛР 5 |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | ЛР 6 |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | ЛР 7 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | ЛР 8 |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях | ЛР 9 |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой | ЛР 10 |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры | ЛР 11 |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания | ЛР 12 |

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 час, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
самостоятельной работы обучающегося 20 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)**

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 60 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 40 |
| в том числе | |
| теоретические занятия | 26 |
| практические занятия | 14 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 20 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.2. Объем учебного предмета и виды учебной работы (заочная форма обучения)

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 60 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 8 |
| в том числе: | |
| теоретические занятия | 4 |
| практические занятия | 4 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 52 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1. РАЗДЕЛ. | Теоретические и прикладные проблемы психологии общения | | |
| <i>Тема 1.1. Закономерности общения и взаимодействия людей.</i> | Общение как обмен информацией. Деловое общение и его цели. Место взаимодействия в структуре общения. Типы взаимодействий. Виды и формы общения. Процесс общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Межличностная аттракция. Структура коммуникационного акта. Факторы, способствующие рациональному взаимодействию. Вербальные и невербальные средства общения. Общение и влияние людей друг на друга в процессе общения. Общение как обмен информацией. Вербальное и невербальное общение. Формирование первого впечатления. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Перцептивная сторона общения. Общение как обмен информацией. Минусы формальной принципиальности в процессе общения. Разные концепции общения. Традиционные представления о межличностном общении в обыденном сознании, философии, этике, социологии и психологической науке. Взаимосвязь нравственности и общения в современном обществе. | 1 | 2, 3 |
| <i>Тема 1.2. Барьеры и виды барьеров в общении.</i> | Объективные причины возникновения трудностей в общении. Манипулятивное общение и его неэффективность. Установка и ее роль в общении. Помехи в общении. Преграды, обусловленные особенностями восприятия людей. Семантические барьеры. Невербальные преграды. Культурные различия при обмене невербальной информацией как барьер взаимопонимания. Рекомендации по совершенствованию искусства общения. Приемы активного слушания. Коммуникационные эффекты и их роль в деловом общении. Обратная связь как средство устранения коммуникационных барьеров. | 2 | 2 |
| <i>Тема 1.3. Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения.</i> | Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения. Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. | | |
| <i>Тема 1.4. Культура речи и ее значение в общении.</i> | Виды речи. Речь и правила речевого поведения. Речевые приемы в общении. Правила восприятия и понимания речи. Основы устного общения. Речевой этикет. Речевые обороты и эффективность в общении. Особенности устной речи. Правила письменной речи. Правила задавания вопросов, виды вопросов. Правила ответов на вопрос. Корректность речевых оборотов и фраз. Культура устной речи. | 2 | 2 |

| | | | |
|--|---|---|------|
| <i>Тема 1.5. Психология личности и общение.</i> | Понятие личности. Структура личности. Характер и темперамент, их роль в общении. Особенности общения людей с разными темпераментами. Акцентуации характера и особенности общения. Факторы детерминации поведения личности. Образ «Я» и его роль в общении. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения. | | |
| | Практическое занятие: Структура личности. Социальный статус и особенности общения. Диагностика личности. Личность и общение. Появление личностных особенностей в общении. Виды темперамента и особенности общения. Акцентуация характера и тип общения. | 4 | 2 |
| 2. РАЗДЕЛ. | Этика и этикет в межличностном общении | | |
| <i>Тема 2.1. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения.</i> | Предмет, объект и цели этики и психологии межличностного общения. Основные задачи данной дисциплины. Методы, нормы этики межличностного и профессионального общения. Основные направления изучения этики и психологии профессионального и межличностного общения. Основные категории профессиональной этики и делового общения. | 2 | |
| | Самостоятельная работа. Понятие этики. Этические нормы в общении. Этика как наука ее роль в формировании мировоззрения человека. Взаимосвязь этики и морали. Этические нормы межличностного общения. Этика взаимодействия в профессиональной деятельности. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотношение их с личностными характеристиками индивида, и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. | 1 | 2, 3 |
| | Практическое занятие: Профессиональная этика: нормы, правила поведения, структура; роль этики в деловом общении, этика и нравственность современного делового человека, профессионально-этический кодекс в общении, этические нормы поведения, этики и этикет. Золотые Правила нравственности. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации | 4 | 2 |
| <i>Тема 2.2. Культура межличностного общения.</i> | Общение как форма социальной активности личности. Образ жизни и общение. Традиции и межличностное общение. Роль понимания, сочувствия, сопереживания в общении. Понятие о внешней и внутренней культуре. Вежливость и хорошие манеры. Умение говорить и умение слушать. Умения задавать вопросы. Искусство ведения телефонных разговоров. Культура письменного общения. Общие требования к деловым письмам. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Вопросы, виды вопросов. Как правильно задавать вопросы. Как правильно ответить на поставленный вопрос. Как установить контакт. Как культурно завершить беседу. Формы обращения к собеседнику. | 2 | 2,3 |
| | Практическое занятие: Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них. Какими методами установить контакт с собеседником и начать общение. На что обратить внимание при первом контакте с партнером по общению. | 4 | 2 |
| <i>Тема 2.3. Основные понятия этики. Деловая этика и этикет.</i> | Понятие "этика". Этика и мораль. История формирования этических учений. Профессиональная этика. Деловая этика в различных сферах бизнеса. Этические нормы и их применение. Теоретические предпосылки становления этики и психологии делового общения. Проблемы этики и психологии общения в истории философ- | 1 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|------|
| | ской и психологической мысли. | | |
| | Самостоятельная работа. Специфические особенности профессионально этики в России и за рубежом. Этические нормы в деловом взаимодействии, национальный компонент. Деловые контакты и культурная среда. Специфика деловых отношений в разных странах. Типы переменных, существенно влияющих на практику бизнеса. Физические особенности людей. Специфические характеристики поведения. Коммуникации. Проблема адаптации к системе ценностей, обычаям, этическим нормам других стран. | 2 | 2, 3 |
| <i>Тема 2.4. Этики и культура поведения делового человека.</i> | Деловой этикет, правила этикета, правила вербального этикета, правила общения по телефону, правила деловой переписки, этикет делового мужчины, этикет деловой женщины, этикет в деловой одежде, этикет использования аксессуаров делового человека. | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Особенности межличностного и профессионального общения в странах запада, Европы и Азии, Культурные традиции и межличностное общение их взаимосвязь, этические нормы межличностного и делового общения, деловая репутация, нормы и принципы профессионально-делового общения. | 2 | 2 |
| | Практическое занятие: Деловой этикет, составляющие делового этикета, имидж и составляющие имиджа делового человека, правила этикета, этикет приема зарубежных гостей, этикет приемов, фуршетов, деловых обедов, этикет в одежде делового человека. Деловая игра и практические задания. | 4 | 2, 3 |
| <i>Тема 2.5. Формы и виды делового общения.</i> | Деловая беседа и виды деловых бесед. Ролевое поведение в деловом общении. Деловые переговоры. Два этапа подготовки к деловым переговорам. Уловки-манипуляции во время проведения деловых переговоров. Виды деловых переговоров. Переговоры в конфликтной ситуации. Переговоры с представителями других стран. Правила приема делегаций. Завершение переговоров. Уловки-манипуляции и их нейтрализация в процессе межличностного и профессионального общения. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Деловые контакты и культурная среда. Специфика деловых отношений в разных странах. Типы переменных, существенно влияющих на практику бизнеса. Физические особенности людей. Специфические характеристики поведения. Коммуникации. Проблема адаптации к системе ценностей, обычаям, этическим нормам других стран. | 2 | 2,3 |
| | Практическое занятие: Виды и формы переговоров. Особенности ведения переговоров в конфликтной ситуации. Нейтрализация уловок-манипуляций: виды и формы. Стратегии ведения переговоров. Проекты соглашений и формы документации на переговорах. Подготовка к переговорам – технический этап. | 4 | 2 |
| <i>Тема 2.6. Визитные карточки как часть профессионального общения.</i> | Визитки: формы и виды визиток. Правила международного этикета оформления визиток. Правила вручения визиток. Международные требования к визитным карточкам. Общение с помощью визитных карточек в процессе делового общения. Значение визитных карточек в деловом общении. | 2 | 2 |
| | Практическое занятие: Правила оформления визитных карточек. Как правильно принять визитную карточку. Как правильно вручать визитную карточку. Основы международного этикета делового общения с использованием визитных карточек. Оформление визитных карточек. | 4 | 2,3 |
| <i>Тема 2.7. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.</i> | Конфликты и пути их разрешения, виды. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в ситуации конфликта. Типы конфликтных личностей. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Конфликты и их структура. Стадии протекания. Участники конфликта. Социальный конфликт. Как управлять конфликтом. Как разрешить конфликт. | 1 | 2,3 |

| | | | |
|---|--|-----------|-----|
| | Практическое занятие: Типология конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Диагностика конфликтов. Стили поведения человека в конфликте. Позитивные стороны конфликта. Негативные последствия конфликтов. Пути выхода из конфликта. Конфликты в межличностном и профессиональном общении. Нейтрализация конфликта. | 6 | 2 |
| <i>Тема 2.8. Особенности профессионального и межличностного общения в рабочей группе.</i> | Социально-психологические особенности рабочей группы. Проблема профессиональной зрелости рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе. Морально-психологический климат и его динамика. Классификация психотипов личностей в рабочей группе. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа. Функции рабочих групп и их структура. Сложности общения в рабочих группах. Уровни взаимодействия и общения в группе. Групповое влияние. Конфликты и искажение общения в рабочих группах. | 1 | 2,3 |
| Дифференцированный зачет | | 2 | |
| Всего: | | 60 | |

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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет психологии общения

(учебная аудитория для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)

- доска
- стол преподавателя
- стул для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование: проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия

Лицензионное программное обеспечение и базы данных:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Windows

Консультант+

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, помещение для самостоятельной работы

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему

Лицензионное программное обеспечение и базы данных:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Windows

Консультант+

Система «Антиплагиат.ВУЗ»

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROFобразование»

Помещение для самостоятельной работы

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде

Лицензионное программное обеспечение и базы данных:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Windows

Консультант+

Система «Антиплагиат.ВУЗ»

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROFобразование»,

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154>

Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787>

Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194>

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>

Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/79820>

Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>

Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91405>

Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92591>

Интернет-ресурсы:

1. Эффективное общение - <http://psyfactor.org/lybr2-3.htm>;
2. Психология общения - http://studme.org/1056041225108/psihologiya/psihologiya_obscheniya;
3. Психология общения - <http://www.dgr.ru/psychology/otvety/19>.

3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| <p>освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять навыки ведения различных форм деловых бесед; • использовать основные правила делового этикета; • применять правила деловой переписки и составления служебных документов; • использовать психологические и речевые средства повышения выразительности; • владеть техникой эффективного публичного выступления. | <p>Внеаудиторная самостоятельная работа, реферат, тестирование, практические задания; творческие работы,</p> |
| <p>усвоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • - основные виды и формы деловых переговоров, систему мотиваций участников делового взаимодействия; • специальные технологии общения и групповой работы; • возможности вербальных и невербальных средств общения; • способы избегания потерь информации в процессе общения, основные факторы эффективной коммуникации. | <p>Внеаудиторная самостоятельная работа, тестовые задания, реферат, практические задания, творческие задания</p> |

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.</p> <p>ОК 3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы</p> | <p>- наличие положительных отзывов с мест производственной практики;</p> <p>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</p> <p>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> | <p>- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики;</p> <p>- экспертная оценка портфолио работ и документов.</p> |
| | <p>- Правильный выбор способов решения профессиональных задач;</p> <p>- Рациональная организация собственной деятельности во время</p> | <p>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</p> <p>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной прак-</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> | <p>выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение производственной практики;</p> | <p>тики.</p> |
| <p>ОК 4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - проводить диагностику ситуации; - определять адекватные варианты решения возникающих проблем; - выявлять возможные риски; - обосновывать принятие решения; | <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики. |
| <p>ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; | <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики. |
| <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения; | <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики. |
| <p>ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; | <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики. |
| <p>ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения с использованием правил делового этикета, опираясь на нормы и правила поведения в официальной обстановке; | <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка решения ситуационных задач. |
| <p>ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения с использованием правил делового этикета, опираясь на нормы и правила поведения в официальной обстановке; | <p></p> |
| <p>ОК 10. Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.</p> | <p></p> | <p></p> |

Приложение 1 к Рабочей Программе

Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения обучающихся

| Тема учебного занятия | Активные и интерактивные формы и методы обучения |
|--|--|
| Активная и интерактивная лекция по теме 1.3. Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения. | <i>Лекция «пресс-конференция».</i> Преподаватель просит студентов письменно в течение 2–3 минут задать ему интересующий каждого из них вопрос по объявленной теме лекции. Далее преподаватель в течение 3–5 минут систематизирует эти вопросы по их содержанию и начинает читать лекцию, включая ответы на заданные вопросы в ее содержание. |
| Практическая работа по Теме 2.1. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения. | Дискуссия. Дискуссия – это публичное обсуждение или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. При проведении дискуссии могут использоваться различные организационные формы занятий. Предлагается провести в форме дебатов. <i>Дебаты</i> – формализованное обсуждение, построенное на основе выступлений участников – представителей двух или более противостоящих, соперничающих команд (групп). Данная образовательная технология основывается на умении анализировать события, концентрироваться на обсуждаемой проблеме, собирать и обрабатывать информацию, творчески осмысливать возможности ее применения, определять собственную точку зрения по данной проблеме и защищать ее, организовывать взаимодействие в группе на основе соблюдения принятых правил и процедур совместной деятельности. |
| Практическая работа по Теме 2.5. Формы и виды делового общения. | Ролевая игра – это эффективная отработка вариантов поведения в тех ситуациях, в которых могут оказаться обучающиеся (например, аттестация, защита или презентация какой-либо разработки, конфликт с однокурсниками и др.). Игра позволяет приобрести навыки принятия ответственных и безопасных решений в учебной ситуации. Признаком, отличающим ролевые игры от деловых, является отсутствие системы оценивания по ходу игры. |

