

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.12.2022 15:02:44  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f0cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

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

Утверждаю  
Ректор МФЮА  
  
А.Г.Забелин  
31.05.2021  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.06. Психология общения**

для специальности  
**38.02.04 Коммерция (по отраслям)**  
базовой подготовки

2021 г.

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

Протокол от 17 мая 2021 г. № 5

Зав. кафедрой С.В. Жундрикова

Разработчик: Р.Е. Барабанов, преподаватель

Внутренняя экспертиза: Э.А. Парфенова, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

**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. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

### Требования к формированию личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации
--	---------------------------------------

	<b>программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
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.	<b>ЛР 2</b>
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.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
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.	<b>ЛР 8</b>
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.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
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.	<b>ЛР 12</b>

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

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

## 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	19
практические занятия	21
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**
<b>1. РАЗДЕЛ.</b>	<b>Теоретические и прикладные проблемы психологии общения</b>		
<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
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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. Препятствия, обусловленные особенностями восприятия людей. Семантические барьеры. Невербальные препятствия. 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.		
<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.	2	2

	<b>Практическое занятие:</b> 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
<b>2. РАЗДЕЛ.</b>	<b>Этика и этикет в межличностном общении</b>		
<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	
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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
	<b>Практическое занятие:</b> 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
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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
	<b>Практическое занятие:</b> 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 философской и психологической мысли.	1	2
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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
	<b>Самостоятельная работа:</b> Особенности межличностного и профессионального общения в странах запада, Европы и Азии, Культурные традиции и межличностное общение их взаимосвязь, этические нормы межличностного и делового	2	2



	го общения, деловая репутация, нормы и принципы профессионально-делового общения.		
	<b>Практическое занятие:</b> 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
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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
	<b>Практическое занятие:</b> 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
	<b>Практическое занятие:</b> 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
	<b>Самостоятельная работа.</b> Конфликты и их структура. Стадии протекания. Участники конфликта. Социальный конфликт. Как управлять конфликтом. Как разрешить конфликт.	1	2,3
	<b>Практическое занятие:</b> 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
	<b>Самостоятельная работа.</b> 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.	3	2,3
<b>Дифференцированный зачет</b>			
<b>Всего:</b>		<b>60</b>	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

##### **Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин**

(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 ПО и базы данных:**

1С: Предприятие 8:

Сублицензионный договор

Kaspersky Endpoint Security:

Сублицензионный договор

Microsoft Office:

Сублицензионный договор

Microsoft Windows:

Сублицензионный договор

Консультант+:

Договор об информационной поддержке

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования**

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

##### **Лицензионное ПО и базы данных:**

1С: Предприятие 8:

Сублицензионный договор

Kaspersky Endpoint Security:

Сублицензионный договор

Microsoft Office:

Сублицензионный договор

Microsoft Windows:

Сублицензионный договор

Консультант+:

Договор об информационной поддержке

Система «Антиплагиат.ВУЗ»:

Договор

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование», договор

##### **Помещение для самостоятельной работы**

(класс ПК, объединенных в локальную сеть, с выходом на эл.портал)

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

### **Лицензионное ПО и базы данных:**

1С: Предприятие 8:  
Сублицензионный договор  
Kaspersky Endpoint Security:  
Сублицензионный договор  
Microsoft Office:  
Сублицензионный договор  
Microsoft Windows:  
Сублицензионный договор  
Консультант+:  
Договор об информационной поддержке

## **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 ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование : [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 ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/79820>

Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, 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 ПРОФобразование : [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>

Чечет, Р. Г. Культура речи : учебное пособие / Р. Г. Чечет. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 244 с. — ISBN 978-985-503-972-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94314>

#### **Нормативно - правовые источники:**

1. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. № 5487-1 // Ведомости съезда народных депутатов и Верховного Совета РФ. - 1993. - № 33. - Ст. 1318.
2. Закон РСФСР «О медицинском страховании граждан в РСФСР» от 28 июля 1991 г. // Ведомости съезда народных депутатов и Верховного Совета РФ. - 1991. - № 27. - Ст. 920 (с доп. и измен, от 2 апреля 1993 г.).
3. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ // СЗ РФ. - 1995. - № 48. - Ст. 4563.
4. Федеральный Закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ // СЗ РФ. - 1995. № 48. - Ст. 4563.
5. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ//СЗ РФ.-1995.-№50.-Ст. 4872.
6. Приказ Минздравмедпрома России от 30 октября 1995 г. № 294 «О психиатрической и психотерапевтической помощи».
7. Классификация и временные критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы: Утверждены постановлением Минтруда России и Минздрава России от 29 января 1997 г. № 1/30.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Эффективное общение - <http://psyfactor.org/lybr2-3.htm>;
2. Психология общения - [http://studme.org/1056041225108/psihologiya/psihologiya\\_obscheniya](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><b>освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять навыки ведения различных форм деловых бесед;</li> <li>• использовать основные правила делового этикета;</li> <li>• применять правила деловой переписки и составления служебных документов;</li> <li>• использовать психологические и речевые средства повышения выразительности;</li> <li>• владеть техникой эффективного публичного выступления.</li> </ul>	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа, реферат, тестирование, практические задания; творческие работы,</p>
<p><b>усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - основные виды и формы деловых переговоров, систему мотиваций участников делового взаимодействия;</li> <li>• специальные технологии общения и групповой работы;</li> <li>• возможности вербальных и невербальных средств общения;</li> <li>• способы избегания потерь информации в процессе общения, основные факторы эффективной коммуникации.</li> </ul>	<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><b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие положительных отзывов с мест производственной практики;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики;</li> <li>- экспертная оценка портфолио работ и документов.</li> </ul>
<p><b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правильный выбор способов решения профессиональных задач;</li> <li>- Рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождения производственной практики;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.</li> </ul>
<p><b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить диагностику ситуации;</li> <li>- определять адекватные варианты решения возникающих проблем;</li> <li>- выявлять возможные риски;</li> <li>- обосновывать принятие решения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.</li> </ul>

<b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.
<b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.
<b>ОК 8.</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.
<b>ОК 11.</b> Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	- 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;	- экспертная оценка решения ситуационных задач.

## 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 дея-



	<p>тельности.</p>
<p>Практическая работа по Теме 2.5. Формы и виды делового общения.</p>	<p>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.</p>