

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Самарский университет государственного управления  
«Международный институт рынка»**

**Факультет среднего профессионального образования**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

АНО ВО Университет «МИР»

\_\_\_\_\_ С.Н. Перов

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Для специальности

среднего профессионального образования

**40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»**

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК дисциплин общего  
гуманитарного и социально-экономического цикла

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 202\_г

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ В.А. Лихман

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета СПО

АНО ВО Университет «МИР»

\_\_\_\_\_ В.В. Баранова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 508 от 12.05.2014г.

Организация-разработчик: АНО ВО Университет «МИР»

Составитель: А.В. Емец, преподаватель АНО ВО Университет «МИР»

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**1.1. Область применения программы.** Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности СПО 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 12.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:** учебная дисциплина «Психология общения» относится к дисциплинам вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

## **1.3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.**

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

### **иметь практический опыт:**

- способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;
- способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них.
- владеть способами убеждения;
- владеть навыками публичных выступлений;
- владеть навыками ведения переговоров, собрания.

### **уметь:**

- уметь анализировать и применять в профессиональной практике основные элементы профессиональной этической системы
- уметь выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе, овладение навыками их разрешения.

### **знать:**

- основные компоненты иерархии профессиональных ценностей работы, ее детерминанты;
- основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости;
- основные положения профессионально-этического кодекса, умение интерпретировать их в конкретной ситуации;
- особенности и противоречия формирования в современной России ценностных ориентацией, ценностно-аксиологического сознания личности
- виды делового общения;
- способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть **сформированы:**

*общие компетенции, включающие в себя способность:*

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

*профессиональные компетенции, соответствующие основным видам профессиональной деятельности*

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты;

ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты;

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Объем часов |               |
|--|-------------|---------------|
|  | Очная форма | Заочная форма |
| <b>Объем образовательной нагрузки</b>                              | <b>54</b>   | <b>54</b>     |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>                    | <b>36</b>   | <b>10</b>     |
| в том числе:   |             |               |
| теоретическое обучение   | 18          | 6             |
| практические занятия   | 18          | 4             |
| курсовая работа (проект)   | -           | -             |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                      | <b>18</b>   | <b>44</b>     |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |             |               |

## 2.2. Содержание учебной дисциплины «Психология общения»

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|-------------|---|
| <p><b>Тема 1.</b><br/>Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения</p>             | <p><b>Содержание учебного материала</b></p>   |             |   |
|   | <p>Общение как социально-психологическая категория. Характеристика и содержание общения. Структура, средства и функции общения. Общение и коммуникация. Понятие коммуникации. Основные элементы коммуникации. Особенности невербальной и вербальной коммуникации. Понятие делового общения. Этапы делового общения. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Стили и функции делового общения. Характеристика основных видов и форм делового общения (деловая беседа, публичное выступление, деловые переговоры). Прикладной и ориентирующий характер профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики.</p> | 6           | <p>ОК 1 – ОК 8, ОК 12<br/>ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3</p>                  |
|   | <p><b>Практическое занятие №1.</b><br/>Круглый стол. Вербальная и невербальная коммуникации</p>   | 2           |   |
| <p><b>Самостоятельная работа</b> Составление тематической таблицы, примеры вербальной и невербальной коммуникации</p> | 4   |             |   |
| <p><b>Тема 2.</b><br/>Речевая этика в деловом общении</p>   | <p><b>Содержание учебного материала</b></p>   |             |   |
|   | <p>Культура речи делового человека. Речевая этика. Деловая беседа и публичные выступления. Понятие деловая беседа. Функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовка к беседе, начало беседы, аргументированное и обоснованное выдвижение идей, завершение беседы. Нормы этикета при ведении деловой беседы. Психологические особенности поведения человека при проведении деловой беседы. Соотношение деловой беседы и публичного выступления.</p>   | 6           | <p>ОК 1 – ОК 8, ОК 12<br/>ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3</p>                  |
|   | <p><b>Практическое занятие №2.</b><br/>Подготовка к публичному выступлению: выбор темы, определение целевой установки. Основные технологии произнесения речи: начало выступления, как завезать и удерживать внимание аудитории, как завершить выступление. Секреты ораторского искусства.</p>   | 2           |   |
| <p><b>Самостоятельная работа</b> Подготовка презентации на тему «Секреты ораторского искусства»</p>                   | 4   |             |   |

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
| <b>Тема 3.</b><br>Деловые переговоры  | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |  |
|   | Деловые переговоры. Структура переговоров. Подготовка к переговорам: организационная и содержательная части. Правила подготовки переговоров. Методы и тактические приемы ведения переговоров. Подведение итогов переговоров. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, визитах, переговорах. Национальные стили ведения переговоров. Учет личностных особенностей в психологии деловых переговоров. Формированием необходимых психологических состояний при ведении деловых переговоров.  | 6         | ОК 1 – ОК 8, ОК 12<br>ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3 |
|   | <b>Практическое занятие №3.</b><br>Модели ведения переговоров. Разбор практических ситуаций  | 2         |  |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b> Составление моделей переговоров   | 4         |  |
| <b>Содержание учебного материала</b>  |  |           |  |
| <b>Тема 4.</b><br>Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий. | Телефонный разговор как важная сторона человеческого общения. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке. Предварительная проработка телефонного разговора. Устойчивые формы делового телефонного общения в различных странах мира. Национальные особенности ведения телефонных разговоров. Интернет-технологии и деловое общение. Нормы и принципы оформления деловых документов. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы: принципы составления деловых документов. Виды деловых документов. Этикетные тексты. Договоры. Служебная телеграмма. Организационно-распорядительная документация. Особенности делового письма. Доклады и обзоры. Личные резюме. | 8         | ОК 1 – ОК 8, ОК 12<br>ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3 |
|   | <b>Практическое занятие №4</b> Составление текстов резюме, деловых писем. Разбор практических ситуаций   | 4         |  |
|   | <b>Практическое занятие №5.</b> Круглый стол. Национальные особенности ведения телефонных разговоров   |           |  |
|   | <b>Самостоятельная работа:</b> Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе. Составление глоссария   | 6         |  |
|   | <b>Всего</b>   | <b>54</b> |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

Реализация программы дисциплины требует наличия Кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: учебные столы, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине, раздаточный материал.

Технические средства обучения: мобильный мультимедийный комплекс: ноутбук, проектор, экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

1. Алтунина, И.Р. Социальная психология [Текст]: учебник для вузов / Алтунина И.Р.; под ред. Р.С. Немова. - 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2021. - 409 с.
2. Моисеев, Д.А. Нравственные основы семейной жизни [Текст]: Учебное пособие. – Издательство «АБРИС», 2020. – 280 с.
3. Кривцун, О. А. Эстетика [Текст]: учебник для среднего профессионального образования /Кривцун О.А. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 549 с.
4. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Изд. 3-е. - Ростов на Дону: «Феникс», 2018. – 317с.

##### Дополнительные источники:

1. Колесникова, Г.И. Социология и психология семьи [Текст]: учебник для вузов /Колесникова Г.И. - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. - 263с.
2. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология [Текст]: учебник для среднего профессионального образования /Обухова Л.Ф. – М.: Издательство Юрайт, 2021. - 460 с.
3. Шнейдер, Л.Б. Семейная психология [Текст]: учебник для вузов / Шнейдер Л.Б. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2021. - 503 с.

##### Интернет-источники:

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru) - Электронная библиотека koob.ru
2. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) – Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
3. <https://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> – Сайт Максима Власова «Психология человека»
4. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html> - Энциклопедия экономиста, раздел «Конфликтология»
5. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.htm>- - Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение»

#### **4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- С нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- С нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- С нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Результаты обучения<br/>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>   | <b>Критерии оценки</b>   | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки<br/>результатов<br/>обучения</b>  |
|---|--|---|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– целей, структуры и средств общения;</li> <li>– психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;</li> <li>– роли и ролевых ожиданий в общении;</li> <li>– техник и приемов общения, правил слушания;</li> <li>– правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>– источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>– особенностей конфликтной личности;</li> <li>– нравственных принципов общения.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он дал полный и развернутый ответ на два вопроса; или полно ответил на один из вопросов, а на другой дал неразвернутый ответ; если в содержание обоих вопросов раскрыто, даны все необходимые определения;</li> <li>- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он дал неполные ответы на оба вопроса; не дал точного определения основным понятиям, а также не ответил на один из двух предложенных вопросов, обнаружив незнание по ключевым темам дисциплины.</li> </ul> | <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение письменного/устного опроса;</li> <li>- проведение тестирования;</li> <li>- оценка результатов самостоятельной работы (написание рефератов, подготовка презентаций и т.д.)</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в форме зачета (письменный/устный опрос; проведение тестирования и т.д.)</li> </ul> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии</li> </ul> |  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>поведения в стрессовых ситуациях;<br/>–проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.</p> |  |  |
|---|--|--|