

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

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

АНО ВО Университет «МИР»

_____ В.Г. Чумак

«31» августа 2023г.

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 № 1 от «30» августа 2023г.

Председатель ПЦК _____ В.А. Лихман

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе
факультета СПО

_____ Н.Е. Маслова

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 ориентаций, 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
Объем образовательной нагрузки	54	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	36	10
в том числе:		
теоретическое обучение	18	6
практические занятия	18	4
курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	18	44
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

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
Тема 1. Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения	Содержание учебного материала		
	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.	6	ОК 1 – ОК 8, ОК 12 ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3
	Практическое занятие №1. Круглый стол. Вербальная и невербальная коммуникации	2	
	Самостоятельная работа Составление тематической таблицы, примеры вербальной и невербальной коммуникации	4	
Тема 2. Речевая этика в деловом общении	Содержание учебного материала		
	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.	6	ОК 1 – ОК 8, ОК 12 ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3
	Практическое занятие №2. Подготовка к публичному выступлению: выбор темы, определение целевой установки. Основные технологии произнесения речи: начало выступления, как завести и удержать внимание аудитории, как завершить выступление. Секреты ораторского искусства.	2	
	Самостоятельная работа Подготовка презентации на тему «Секреты ораторского искусства»	4	

Тема 3. Деловые переговоры	Содержание учебного материала		
	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 ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3
	Практическое занятие №3. Модели ведения переговоров. Разбор практических ситуаций	2	
	Самостоятельная работа: Составление моделей переговоров	4	
Тема 4. Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий.	Содержание учебного материала		
	Телефонный разговор как важнейшая 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 ПК 1.2, ПК 1.6, ПК 2.3
	Практическое занятие №4 Составление текстов резюме, деловых писем. Разбор практических ситуаций Практическое занятие №5. Круглый стол. Национальные особенности ведения телефонных разговоров	4	
	Самостоятельная работа: Разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе. Составление глоссария	6	
	Всего	54	

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. Мойсеев, 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. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>.

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 - Электронная библиотека koob.ru
2. 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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – целей, структуры и средств общения; – психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности; – роли и ролевых ожиданий в общении; – техник и приемов общения, правил слушания; – правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмов взаимопонимания в общении; – источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; – особенностей конфликтной личности; – нравственных принципов общения. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии 	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проведение письменного/устного опроса; - проведение тестирования; - оценка результатов самостоятельной работы (написание рефератов, подготовка презентаций и т.д.) <p>Дифференцированный зачет</p>

<p>поведения в стрессовых ситуациях; –проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.</p>	<p>учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--