

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Поверинов Игорь Егорович
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 22.04.2021 16:53:20
Уникальный программный ключ:
6d465b936eef331cede4829edc9429

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Экономический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



И.Е. Поверинов

«24» марта 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

38.02.06 Финансы

Форма обучения: **очная, заочная**

Год начала подготовки: **2021**

Рабочая программа учебной дисциплины основана на требованиях Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.06 Финансы, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 65.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Преподаватель Е.М. Литвинова

ОБСУЖДЕНО:

на заседании кафедры социальной и клинической психологии «23» марта 2021 г.,
протокол № 3

Заведующий кафедрой Е.Л. Николаев

СОГЛАСОВАНО:

Цикловая (предметная) комиссия общегуманитарного и социально-экономического цикла
«23» марта 2021 г., протокол № 1.

Председатель комиссии О.Н. Широков

Начальник учебно-методического управления М.Ю. Митрофанова

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. Психология общения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.06 Финансы.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: иметь практический опыт:

- способов решения задач профессиональной деятельности;
- поиска, анализа и интерпретации информации;
- планирования и реализации профессионального и личностного развития;
- взаимодействия с клиентами и конструктивной работы в команде;
- осуществления эффективной устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия;
- взаимодействия с коллегами и клиентами на основе системы общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций;
- подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;
- планировать профессиональное и личностное развитие;
- конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе;
- грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;
- взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- способы решения различных задач профессиональной деятельности;
- особенности поиска, анализа и интерпретации информации;
- составляющие компоненты профессионального и личностного развития;
- индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия;
- особенности установления устной и письменной коммуникации;
- гуманистические общечеловеческие ценности.

Требования к результатам освоения дисциплины:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Очная форма обучения:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 40 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов (в том числе
практические занятия - 18 часов);
самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;
консультации - 0 часов.

Заочная форма обучения:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 40 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 8 часов (в том числе
практические занятия - 4 часов);
самостоятельной работы обучающегося – 31 час;
консультации - 1 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)	40
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лекционные занятия	18
практические занятия	18
самостоятельная работа	4
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

Заочная форма обучения:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
лекционные занятия	4
практические занятия	4
самостоятельная работа	31
консультации	1
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Очная форма обучения:

Наименование разделов дисциплины 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся 2	Объем часов 3	Домашнее задание 4
Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения			
Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие №1. Понятие общения. Функции общения. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое. Уровни общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны. Общение как прагматическая необходимость. Роль общения в эффективности выполнения профессиональной деятельности. Феномен манипулятивного общения. Актуальные проблемы психологии общения. Манипулятивные техники. Виды манипуляций. Способы противостояния манипуляции в общении.</p>	1	
Тема 1.2. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие №2. Многомерность личности делового партнера. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия деловых партнеров. Понятие о личности в психологии. Психологические типы как составляющие социально-психологической структуры группы. Критерии классификаций. Классификационные основания типов личности. Темперамент. Характер. Структура личности по З.Фрейду. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический подход к пониманию личности.</p>	2	

	<p>Практическое занятие № 1. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия Самооценка. Уровень притязаний. Саморегуляция эмоций. Темперамент. Характер. Коммуникативные установки. Коммуникативная компетентность. Эмоциональный интеллект. Социальный интеллект. Личностное и профессиональное развитие.</p>	2	
<p>Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы Тема 2.3. Особенности и составляющие делового общения.</p>	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие №3. Особенности делового общения: понятие, функции, виды. Этические аспекты делового общения. Этика как наука: предмет, задачи, круг проблем и назначение. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p>	2	
	<p>Практическое занятие №2. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Нормативно - правовые аспекты профессиональной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Проблема кодификации норм профессионального поведения. Кодексы профессионального поведения.</p>	1	
<p>Тема 2.4. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.</p>	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие №4. Основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь. Виды и способы подачи обратной связи. Коммуникативные барьеры. Типы информации: побудительная и констатирующая. Средства коммуникативного влияния. Средства общения. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс</p>	2	

	фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.		
	Практическое занятие №3. Микротехники в общении. Виды и особенности слушания, подачи вопросов и подготовка ответов. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды, способы подачи и приема критики. Compliments в деловом взаимодействии.	1	
Тема 2.5. Средства общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 5. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Функции средств общения. Особенности установления устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Табу в вербальном диадическом общении. Барьеры речи. Классификации невербальных средств общения. Г.М. Андреевой, В.А. Лабунской.	2	
Тема 2.6. Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №6. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция». Ошибочные факторы при формировании первого впечатления (привлекательности, превосходства, отношения к наблюдателю). Эффекты межличностного восприятия (ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации). Механизмы межличностного познания. Познания другого (идентификация, эмпатия, аттракция). Познания самого себя (рефлексия). Объяснения причин поведения другого (каузальная атрибуция). Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др. Проблема восприятия человека человеком. Проблемы межличностной аттракции.	2	
Тема 2.7. Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №7. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий (конструктивные, деструктивные, амбивалентные). Ролевое поведение	2	

	личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели и роли личности в общении. Особенности установления межличностного и межкультурного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий. Проблема взаимодействия в теории обмена Дж. Хомана, теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, теории управления впечатлениями Э. Гофмана.		
Тема 2.8. Деловая беседа как основная форма делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 8. Деловая беседа. Понятие, функции, структура, особенности подготовки и проведения. Анализ беседы и достигнутых договоренностей. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.	2	
Тема 2.9. Деловые переговоры.	Практическое занятие №4. Отработка навыков подготовки, ведения, анализа деловой беседы. Деловая игра «Поручение заданий подчиненному», «Прием на работу». Составление резюме.	2	
	Содержание учебного материала		
Тема 2.9. Деловые переговоры.	Лекционное занятие № 9. Деловые переговоры. Понятие, функции, виды, структура, этапы, особенности подготовки и проведения. Стратегии и стили переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Выработка итогового соглашения. Критерии эффективности переговоров.	1	
	Практическое занятие №5. Отработка навыков переговорного процесса Конструктивные приемы ведения переговоров. Деловые игры «Переговоры», «Железная дорога».	2	
Тема 2.10. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону.	Содержание учебного материала		

	<p>Лекционное занятие № 10. Деловые совещания. Понятие, функции, виды, особенности подготовки и проведения. Деловая беседа по телефону. Особенности проведения телефонных бесед.</p>	1	
Тема 2.11. Публичные выступления.	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие № 11. Публичные выступления. Требования к публичной речи. Особенности создания текста выступления. Виды речи. Особенности убеждающей речи. Приемы управления вниманием аудитории. Формирование навыков публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Особенности самоподачи в публичном выступлении. Управление вниманием аудитории.</p>	1	
Тема 2.12. Имидж как средство делового общения.	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие № 12. Понятие, природа имиджа. Функции имиджа. Технология создания делового имиджа. Роль имиджа в профессиональной деятельности. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации. Особенности самопрезентации. Самопознание и самоуправление как важнейшие компоненты эффективной профессиональной деятельности специалиста.</p>	2	
Тема 2.13. Межкультурные особенности делового взаимодействия.	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие №13. Межкультурные и межконфессиональные особенности делового общения Особенности деловых контактов народов мира. Роль национальных и культурных особенностей людей в деловом общении. Понятие о национальных особенностях, стилях поведения, стереотипах. Понятие о конфессиональных особенностях, стилях поведения. Толерантные установки в межличностном взаимодействии. Характеристика национально-психологических типов представителей американской культуры, французской, английской, германской, венгерской, итальянской, испанской, шведской, российской, китайской, японской, корейской, арабской.</p>	1	
Раздел 3. Деловое	Содержание учебного материала		

общение в коллективе (рабочей группе) Тема 3.14. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	Лекционное занятие №14. Понятие рабочей группы (коллектива). Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе Блейка, Мутона. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы.	2	
	Практическое занятие №6. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы. Лидерство в группе. Типы лидеров. Стили руководства рабочей группой. Измерение неформальной структуры группы (социометрия).	2	
Тема 3.15. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 15. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Фазы конфликта.	1	
	Практическое занятие №7. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.	1	
Тема 3.16. Деловой этикет	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 16.	1	

	<p>Понятие делового этикета. Деловой этикет как составляющий компонент успеха в профессиональной деятельности. Правила и стороны этикета. Функции этикета. Этикет делового общения. Этикет приветствий и представлений. Правила приветствий и представлений Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этикет и имидж делового человека. Этикет невербального общения.</p>		
	Итого	36	

Заочная форма обучения:

Наименование разделов дисциплины 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся 2	Объем часов 3	Домашнее задание 4
Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения			
Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие Понятие общения. Функции общения. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое. Уровни общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны. Общение как прагматическая необходимость. Роль общения в эффективности выполнения профессиональной деятельности. Феномен манипулятивного общения. Актуальные проблемы психологии общения. Манипулятивные техники. Виды манипуляций. Способы противостояния манипуляции в общении.</p>	0,5	
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы Тема 2.1. Особенности и составляющие делового общения.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие Особенности делового общения: понятие, функции, виды. Этические аспекты делового общения. Этика как наука: предмет, задачи, круг проблем и назначение. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p> <p>Практическое занятие</p>	0,5	
		1	

	<p>Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики.</p> <p>Нормативно - правовые аспекты профессиональной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Проблема кодификации норм профессионального поведения. Кодексы профессионального поведения.</p>		
<p>Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.</p>	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие</p> <p>Основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь. Виды и способы подачи обратной связи. Коммуникативные барьеры. Типы информации: побудительная и констатирующая. Средства коммуникативного влияния. Средства общения. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.</p>	0,5	
	<p>Практическое занятие</p> <p>Микротехники в общении. Виды и особенности слушания, подачи вопросов и подготовка ответов. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды, способы подачи и приема критики. Compliments в деловом взаимодействии.</p>	1	
<p>Тема 2.3. Деловая беседа как основная форма делового общения.</p>	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие</p> <p>Деловая беседа. Понятие, функции, структура, особенности подготовки и проведения. Анализ беседы и достигнутых договоренностей. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.</p>	0,5	
	<p>Практическое занятие</p> <p>Отработка навыков подготовки, ведения, анализа деловой беседы. Деловая игра «Поручение заданий подчиненному», «Прием на работу». Составление резюме.</p>	1	
<p>Тема 2.4. Публичные выступления.</p>	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие</p> <p>Публичные выступления. Требования к публичной речи. Особенности создания текста выступления. Виды речи. Особенности убеждающей речи. Приемы</p>	0,5	

	управления вниманием аудитории. Формирование навыков публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Особенности самоподачи в публичном выступлении. Управление вниманием аудитории.		
Тема 2.5. Имидж как средство делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие Понятие, природа имиджа. Функции имиджа. Технология создания делового имиджа. Роль имиджа в профессиональной деятельности. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации. Особенности самопрезентации. Самопознание и самоуправление как важнейшие компоненты эффективной профессиональной деятельности специалиста.	0,5	
Раздел 3. Деловое общение в коллективе (рабочей группе) Тема 3.1. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие Понятие рабочей группы (коллектива). Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе Блейка, Мутона. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы.	0,5	
	Практическое занятие Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы. Лидерство в группе. Типы лидеров. Стили руководства рабочей группой. Измерение неформальной структуры группы (социометрия).	0,5	
Тема 3.2. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Фазы конфликта.	0,5	
	Практическое занятие Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения	0,5	

	конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.		
	Итого	8	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

№ п/п	Виды и формы учебной деятельности	Краткое описание и характеристика состава установок, измерительно-диагностического оборудования, компьютерной техники и средств автоматизации экспериментов
1.	Лекции	Оснащен следующим оборудованием: учебная мебель, учебная доска, ноутбук с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows 10 Домашняя для одного языка, Microsoft Office 2007 Professional. Учебно-наглядные пособия (предназначенные для демонстрации информации по основным разделам и темам рабочей программы учебной дисциплины).
2.	Практические занятия	
3.	Самостоятельная работа обучающихся	

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники (для студентов)

Литература основная

1. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444389> (дата обращения: 01.12.2019).
2. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433403> (дата обращения: 01.12.2019).
3. *Бороздина, Г. В.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552> (дата обращения: 01.12.2019).
4. *Садовская, В. С.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437159> (дата обращения: 01.12.2019).
5. *Лавриненко, В. Н.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433663> (дата обращения: 01.12.2019).

Литература дополнительная

1. *Болотова, А. К.* Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М.

- Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437029> (дата обращения: 01.12.2019).
2. *Леонов, Н. И.* Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170> (дата обращения: 01.12.2019).
 3. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430797> (дата обращения: 01.12.2019).
 4. *Корягина, Н. А.* Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444278> (дата обращения: 01.12.2019).
 5. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/436558> (дата обращения: 01.12.2019).
 6. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437232> (дата обращения: 01.12.2019).
 7. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441921> (дата обращения: 01.12.2019).
 8. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434159> (дата обращения: 01.12.2019).
 9. *Лавриненко, В. Н.* Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433661> (дата обращения: 01.12.2019).

10. *Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444374> (дата обращения: 01.12.2019).
11. *Базаров, Т. Ю.* Психология управления персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 381 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11660-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445855> (дата обращения: 01.12.2019).
12. *Белинская, А. Б.* Теоретические и методические основы деятельности классного руководителя: педагогическая конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11596-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445693> (дата обращения: 01.12.2019).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- | | |
|----|--|
| № | Наименование |
| 1. | Пакет офисных программ Microsoft Office |
| 2. | Справочная правовая система «Консультант Плюс» |
| 3. | Справочная правовая система «Гарант» |
| 5. | Операционная система Windows |

- Электронная библиотечная система «Юрайт»: электронная библиотека для вузов и ссузов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>
- 1.

Программное обеспечение, профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, предоставляемые управлением информатизации ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова» доступны по ссылке <http://ui.chuvsu.ru/>

3.3 Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям лиц с ограниченными возможностями

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты (освоенные знания и умения)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Умения:		
Выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	- анализирует различные ситуации взаимодействия, в том числе конфликтного в профессиональной деятельности; - предлагает способы и методы разрешения сложных задач общения и взаимодействия с клиентами и коллегами	Текущий контроль - оценка за: – устный опрос; – практические занятия; – тестирование. Итоговый контроль: – дифференцированный зачет.
Подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;	- подбирает и анализирует информацию из различных источников, включая электронные ресурсы	Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
Планировать профессиональное и личностное развитие;	- предлагает траекторию профессионального и личностного развития	
Выявлять индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	- предлагает способы конструктивного общения и взаимодействия с учетом выявленных индивидуально - психологических особенностей личности	
Грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;	- составляет устное и письменное сообщение на русском языке с учетом различного социального и культурного контекста	
Взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей.	- демонстрирует особенности взаимодействия и общения с клиентами на основе общечеловеческих ценностей	
Знания:		
Способов решения различных задач профессиональной деятельности	Особенности конфликтов в деловых отношениях, их причины и разновидности. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения в конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.	Текущий контроль – оценка за: – устный опрос; – практические занятия; – тестирование. Итоговый контроль: - дифференцированный зачет.
Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации;	Способы поиска, анализа и интерпретации информации. Умение работать с различными источниками информации, включая электронные ресурсы.	Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
Составляющих компонентов	Профессиональные и социальные	

профессионального и личностного развития	качества личности. Внутрличностные качества. Креативность. Психологическое здоровье личности. Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста.
Индивидуально - психологических особенностей личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы.
Особенностей установления устной и письменной коммуникации	Особенности устной и письменной формы речи. Ограничения устной речи. Модель коммуникационного процесса.
Гуманистических общечеловеческих ценностей	Общечеловеческие ценности базирующиеся на добре и разуме, на миролюбии и человеколюбии, истине и красоте, трудолюбии и солидарности мировоззренческие идеалы, нравственные и правовые нормы, отражающие исторический духовный опыт всего человечества и создающие условия для реализации общечеловеческих интересов, для полноценного существования в развитии каждой отдельной личности.

4.2 Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Общие компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- демонстрирует способы решения задач профессиональной деятельности с учетом различных профессиональных ситуаций взаимодействия.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной

<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>- отбирает, анализирует и интерпретирует информацию для выполнения профессиональной деятельности. - использует различные источники, включая электронные.</p>	<p>дисциплины При оценке применяется дихотомическая оценка.</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>- демонстрирует знание особенностей планирования и реализации как профессионального, так и личностного развития.</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>- эффективно общается и взаимодействует с обучающимися, преподавателями в ходе обучения</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<p>- описывает значимость своей специальности; применяет стандарты анти-коррупционного поведения.</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение</p>	

Лист дополнений и изменений

№ п/п	Прилагаемый к Рабочей программе учебной дисциплины документ, содержащий текст обновления	Решение кафедры		Подпись заведующего кафедрой	И.О. Фамилия заведующего кафедрой
		Дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				