

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Куижева Саида Казбековна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.08.2022 14:09:43  
Уникальный программный идентификатор:  
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия гуманитарных и естественных дисциплин



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

Наименование специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Квалификация выпускника товаровед-эксперт

Форма обучения очная

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

Составитель рабочей программы:

преподаватель первой категории

  
(подпись)

М.К. Анчикова  
И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии гуманитарных и естественных дисциплин

Председатель предметной (цикловой) комиссии

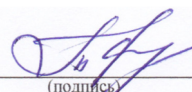
«25» 05 2022 г.

  
(подпись)

С.Н Шхапацева  
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по учебно-методической работе

  
(подпись)

Ф.А.Топольян  
И.О. Фамилия

«25» 05 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	23
6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	25

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения (далее – программа) является составной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОГСЭ.06 Психология общения является обязательной частью общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **уметь:**

У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами;

### **знать:**

31 - цели, функции, виды и уровни общения;

32 - роли и ролевые ожидания в общении;

33 - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

34 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

35 - механизмы взаимопонимания в общении;

36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 - этические принципы общения;

38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

310 - закономерности формирования и развития команды.

## **1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В процессе освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

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. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, 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 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять потребность в товарах.

ПК 1.2. Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.

ПК 1.3. Управлять товарными запасами и потоками.

ПК 1.4. Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров.

ПК 2.2. Организовывать и проводить оценку качества товаров.

ПК 2.3. Выполнять задания эксперта более высокой квалификации при проведении товароведной экспертизы.

ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации.

ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.

### **1.5. Количество часов на освоение программы:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 71 час, в том числе:

лекций, уроков – 45 часа,

практических занятий – 6 часов

консультаций – 4 часа,

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов (всего)</b>	<b>В 3 семестре</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
в том числе:		
теоретические занятия (Л)	43	43
практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет в 3 семестре</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>71</b>	<b>71</b>

## 2.2. Тематический план учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

№ п/п	Шифр и № занятия	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка на студента, час.	Количество часов				
				Теоретические занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Консультации	Самостоятельная работа обучающихся
<b>Введение</b>								
1.	Л1	1. Общие сведения о психологии.	3	2				1
<b>Раздел 1. Основные категории психологии делового общения</b>								
<b>Тема 1.1 Понятие делового общения, многообразие его целей и форм</b>								
2.	Л2	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.	3	2				1
3.	Л3	Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения».	3	2				1
<b>Тема 1.2 Специфика делового общения</b>								
4.	Л4	Специфика профессионального делового общения. Среда межличностного общения.	3	2				1
5.	Л5	Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения.	3	2				1
6.	ПЗ1	Личность в деловом общении.	2		2			
<b>Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>								
<b>Тема 2.1 Личность и ее понимание</b>								
7.	Л6	Человек как индивид, личность, субъект деятельности и индивидуальности.	2	2				
<b>Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении</b>								
8.	Л7	Понятие о темпераменте.	3	2				1
9.	Л8	Понятие о характере.	3	2				1
10.	ПЗ2	Приемы саморегуляции как условие	3		2			1

		эффективности общения в профессиональной деятельности.						
<b>Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении</b>								
11.	Л9	Понятие «эмоции», «чувства». Виды эмоций. Виды чувств.	2	2				
12.	ПЗЗ	Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности.	3		2			1
<b>Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения</b>								
<b>Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации</b>								
13.	Л10	Стратегии устных коммуникаций. Слушание и проблемы понимания информации.	3	2				1
14.	Л11	Отработка приемов эффективного слушания.	2	2				
<b>Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации</b>								
15.	Л12	Деловая беседа. Особенности индивидуальной и групповой беседы.	3	2				1
16.	Л13	Техника и тактика аргументации.	3	2				1
17.	Л14	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	3	2				
<b>Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения</b>								
18.	Л15	Особенности невербального общения. Позы и жесты собеседников.	3	2				1
19.	Л16	Анализ ситуаций в процессе невербального общения.	2	2				
<b>Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса</b>								
20.	Л17	Переговоры как процесс общения. Деловая встреча.	3	2				1
<b>Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями</b>								
21.	Л18	Убеждение и способы аргументации.	3	2				1



<b>Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении</b>								
<b>Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия</b>								
22.	Л19	Понятие конфликта и его сущность. Спор и определение его предмета.	3	2				1
23.	Л20	Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.	2	2				
	К1	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
	К2	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
24.		<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 3 семестре</b>	3	2				1
		<b>ИТОГО</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>6</b>		<b>4</b>	<b>16</b>

### 2.3. Содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общие сведения о психологии. Общие сведения о предмете «Психология делового общения». Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками работающих в сфере туризма.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Общие сведения о психологии.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами). Подготовка доклада по теме «Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму».	<b>1</b>	
<b>Раздел 1. Основные категории психологии делового общения</b>		<b>15</b>	
<b>Тема 1.1 Понятие делового общения, многообразие его целей и форм</b>	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Определение понятия «общение» Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. «Коммуникация» и «Межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.	<b>6</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.	2	
	2. Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю	<b>2</b>	

	подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
<b>Тема 1.2 Специфика делового общения</b>	Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации. Среда межличностного общения. Успех и признание, их влияние на поведение. Избегание неудачи. Призвание и ответственность. Достоинство и честь делового человека. Миссия и кодекс чести организации. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения и развития конкурентоспособности. Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения. Коммуникативные роли. Коммуникативные и психометрические типы деловых партнеров, стратегии и техники взаимодействия с ними.	<b>9</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Специфика профессионального делового общения. Среда межличностного общения.	2	
	2. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Личность в деловом общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами). Подготовка и оформление творческого задания (публичного выступления) по теме: «Проведение презентации торгового предложения» (на примере туристской фирмы).	<b>3</b>	
<b>Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 2.1 Личность и ее понимание</b>	Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности. Типология личности по К. Юнгу, ее значение в процессе общения, определение характера, его значение в деловом взаимодействии. Подходы к типологии человеческого характера К. Юнга. Характеристика шестнадцати социальных типов личности и особенности каждого в процессе деятельности и делового взаимодействия.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5

	Индивидуально-психологические качества личности (темперамент, задатки, простейшие потребности, направленность личности, моральные качества, мировоззрения).		ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Человек как индивид, личность, субъект деятельности и индивидуальности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	<b>1</b>	
<b>Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении</b>	Понятие о темпераменте. Типы темперамента и их сильные и слабые стороны, темперамент и свойства нервной системы. Типология Э. Кречмера. Свойства темперамента, психологическая совместимость темпераментов. Понятие о характере. Основные черты характера, Структура характера. Место характера в общей структуре личности. Акцентуация характера. К Леонгард, А. Личко.	<b>9</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Понятие о темпераменте.	2	
	2. Понятие о характере.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	<b>3</b>	
<b>Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении</b>	Понятие «эмоции», «чувства», классификации эмоций (стенические, астенические). Виды эмоций (настроение, аффект, страсть, виды чувств). Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства. Нравственные (моральные) чувства.	<b>6</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	

	1. Понятие «эмоции», «чувства». Виды эмоций. Виды чувств.	2	ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Практические занятия</b>	2	
	1. Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
<b>Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации</b>	Стратегии устных коммуникаций. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнёру. Словесные диаграммы и речевые конструкты. Текст, его создание и этапы речевого действия. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания». Обратная связь и дебрифинг. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.	5	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	2	
	1. Стратегии устных коммуникаций. Слушание и проблемы понимания информации.	2	
	2. Отработка приемов эффективного слушания.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю	1	

	подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
<b>Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.	<b>8</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Деловая беседа. Особенности индивидуальной и групповой беседы.	2	
	2. Техника и тактика аргументации.	2	
	3. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	<b>2</b>		
<b>Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса	<b>5</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Особенности невербального общения. Позы и жесты собеседников.	2	
	2. Анализ ситуаций в процессе невербального общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной	<b>1</b>	

	литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
<b>Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса</b>	Введение в теорию переговорного процесса. Переговоры как процесс общения. Семь принципов ведения переговоров Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Психология переговоров в экстремальной ситуации. Технология ведения переговоров в опосредованном режиме. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Переговоры как процесс общения. Деловая встреча.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	<b>1</b>	
<b>Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями</b>	Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия. Цели убеждающего воздействия. Психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование. Механизм убеждения. Аргументация. Требования формирования аргументаций, Требования к тезису, Основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: Риторические методы аргументации, Спекулятивные методы аргументации Техника опровержения доводов оппонента. Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника.	<b>3</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Убеждение и способы аргументации.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>	

	Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
<b>Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия</b>	Функциональное значение деловых конфликтов. Причины деловых конфликтов. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты. Модель делового конфликта. Последствия делового конфликта. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций. Классификация, формы проведения споров и определение его предмета. Психологические приемы воздействия в споре. Уловки в публичном споре.	<b>5</b>	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Понятие конфликта и его сущность. Спор и определение его предмета.	2	
	2. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	<b>1</b>	
<b>Консультации при подготовке к промежуточной аттестации</b>		<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет в 3 семестре</b>	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к промежуточной аттестации	<b>1</b>	
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

Реализация программы учебной дисциплины ОП.06 Психология общения требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов и др.);
- столы письменные;
- стулья;
- стол преподавателя;
- стул преподавателя;
- доска;
- шкаф для документов.

##### **Технические средства обучения:**

- средства информационно-коммуникационных технологий;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень учебных изданий основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

Основные источники:

Рыжиков, С.Н. Психология общения. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. - Москва: КноРус, 2021. - 318 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/939032>

Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359313>

Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 192 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359790>

Корягина, Н.А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450805>

Коноваленко, М.Ю. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / М.Ю. Коноваленко. - Москва: Юрайт, 2020. - 476 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450979>

Бороздина, Г.В. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450947>

Лавриненко, В.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под ред. В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа:

<http://www.biblio-online.ru/bcode/451052>

Дополнительная литература:

Садовская, В.С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - Москва: Юрайт, 2020. - 169 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452363>

Леонов, Н.И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Леонов. - Москва: Юрайт, 2020. - 193 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/455694>

Чернышова, Л.И. Психология общения. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.И. Чернышова. - Москва: Юрайт, 2020. - 161 с. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456734>

Корягина, Н.А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450805>

Аминов, И.И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Аминов И.И. - Москва: КноРус, 2020. - 256 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/934015>

Интернет-ресурсы:

1. Психологический портал. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>
2. Центр практической психологии. – Режим доступа: <http://www.psyfactor.org>
3. Психология. - Режим доступа: <https://www.psychologies.ru/>
4. Мир психологии. - Режим доступа: <https://world-of-psychology.ru/>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Формируемые умения</b>		
У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет	Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного).
У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	Экспертная оценка при проведении устного опроса.
У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская	Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.
У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Экспертная оценка при выполнении практических занятий.
У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки,	Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.

	неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	
<b>Формируемые знания</b>		
31 - цели, функции, виды и уровни общения	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими</p>	<p>Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного).</p> <p>Экспертная оценка при проведении устного опроса.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении практических занятий.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.</p>
32 - роли и ролевые ожидания в общении		
33 - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта		
34 - нормы и правила профессионального поведения и этикета		
35 - механизмы взаимопонимания в общении		
36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		
37 - этические принципы общения		
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения		
39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
310 - закономерности формирования и развития команды		



## **5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Адаптация рабочей программы дисциплины ОП.06 Психология общения проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

### ***Оборудование учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин для обучающихся с различными видами ограничения здоровья***

Оснащение учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеувеличителей для удаленного просмотра. Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемым партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

### ***Информационное и методическое обеспечение обучающихся***

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3.2. рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутистического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

***Формы и методы контроля и оценки результатов обучения***

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины ОП.06 Психология общения формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

## 6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

### Дополнения и изменения в рабочей программе

за 2018/2019 учебный год

В рабочую программу ОП.06 Психология общения по специальности  
по специальности **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских  
товаров**

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внесла \_\_\_\_\_ М.К. Анчекова  
(подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании предметной (цикловой)  
комиссии гуманитарных и естественнонаучных дисциплин.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Председатель предметной  
(цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ С.Н. Шхапацева  
(подпись)