

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Нововоронежский политехнический институт -
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(НВПИ НИЯУ МИФИ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Нововоронеж 2023 г

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Организация-разработчик: Нововоронежский политехнический институт - филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Разработчик: Парина Е.В., преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	12
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	14

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Учебная дисциплина Психология общения обеспечивает формирование профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК) по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей основной образовательной программы по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

В процессе освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы общие компетенции:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

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

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03 - 05	<ul style="list-style-type: none"> - применять изученные теоретические положения при рассмотрении важнейших жизненных проблем и ситуаций; - раскрывать сущность глобальных проблем человечества; - объяснять роль психологии в решении задач, стоящих перед человечеством; - квалифицировать различные психологические эффекты и проводить коррекцию нежелательных явлений; - выявлять и оценивать специфику отношений у людей разного пола; - рассматривать человека как личность, выполняющую сложную роль в обществе 	<ul style="list-style-type: none"> - основные теоретические положения Психологии общения как одной из наук общего гуманитарного и социально-экономического цикла; - особенности поведенческих реакций человека; - особенности и основы сетевого маркетинга; - альтернативные возможности достижения финансового успеха; - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - виды социальных взаимодействий; - роли и ролевые ожидания в общении; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	32
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	26
в том числе:	
теоретическое обучение (лекции)	26
практические занятия	6
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций
Тема 1. Успех. Чувство собственного достоинства	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Составляющие успеха личности (вера, физическое здоровье, семья, друзья, бизнес)</p> <p>Как необходимо добиваться успеха в жизни (нельзя быть жертвой, рассматривать себя как нечто особенное, обращать внимание на слабые стороны жизни, вырабатывать положительное отношение к жизни).</p> <p>Путь, по которому мы достигаем чувства собственного достоинства (рассматривать себя как нечто особенное, узнавать свои слабые стороны и использовать их, к негативным сторонам жизни относиться философски, сделать эти принципы частью своего «Я»)</p>	2	ОК 03 - 05
Тема 2. Решение психологических задач	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 шаг Учитесь открыто встречать, принимать и решать конфликт. 2 шаг Используйте свой гнев в нужном направлении. 3 шаг Необходимо искать понимание, а не победу. 4 шаг Вы должны задавать много вопросов. 5 шаг Научитесь обмениваться чувствами друг с другом. 6 шаг Будьте осторожны с тем, что вы произносите. 7 шаг Говорите правду, но говорите её с любовью. 8 шаг Нападайте на проблему, а не на человека. 9 шаг Имейте дело с конкретными вещами, а не с общим. 10 шаг Занимайтесь конфликтом лично. 11 шаг Будьте деликатны. 12 шаг Учитесь прощать и принимать прощение</p>	2	ОК 03 - 05
Тема 3. Пять шагов построения команды	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Строить и поднимать другого человека (комплимент: правила его построения, упражнение, примеры комплиментов; показывание своей уверенности в человеке, поддержание человека в трудные моменты жизни, тренировать человека). Учитесь чувствовать потребность друг в друге. Учитесь общаться с людьми (слушать и пытаться понять, постараться, чтобы тебя поняли, учитывать свою эмоциональность при общении). Строить доверие друг к другу. Вкладывать в людей</p>	2	ОК 03 - 05
Тема 4. Мечта. Промоушен. Самопромоушен	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Желание (пять качеств успеха: желание, цель, воля, позитивный настрой, профессионализм, постоянство в достижении цели, конкретность цели: сроки, визуализация, книга мечты). Самопромоушен (техника невербальной коммуникации: внешность, телесный облик, манеры, привычки, жесты, мимика, тактильно-мышечная чувствительность, пространственное расположение собеседников). Промоушен (представление положительных качеств партнёра, заинтересовать и заинтриговать, кому необходим промоушен: себе партнеру по работе, детям)</p>	2	ОК 03 - 05

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций
	В том числе, практических занятий Подготовить промоушен на своего близкого человека; создать книгу мечты	2	ОК 03 - 05
Тема 5. Бизнес с нуля	Содержание учебного материала Разнообразные способы заработка денег. Традиционная схема продвижения товаров на рынок (альтернативные варианты). Этапы построения сети потребителей (выгоды и поощрения связанные с успешным построением сети). Затраты необходимые для построения бизнеса сетевого маркетинга	2	ОК 03 - 05
	Самостоятельная работа обучающегося Предложить схему - развитие индивидуального предприятия		
Тема 6. Алгоритм продаж	Содержание учебного материала Общие положения относительно продаж (продавать надо не товар, а решение проблемы с его помощью). Сбор информации (выяснение нужд, насколько сильно желание решить проблему, финансовое состояние, где можно найти потенциальных покупателей). Первичный контакт (разговор по телефону: правила, которые необходимо соблюдать при разговоре, этапы разговора по телефону). Договоренность о встрече (вопросы, которые необходимо себе задать, чтобы проверить насколько вы готовы к встрече). Встреча (цели начала встречи, этапы встречи: создание благоприятного впечатления о себе и присоединение партнёра, возбуждение интереса партнера, выяснение проблем собеседника, этап информирования о компании и продуктах, выявление возражений партнера и реагирование на них). Завершение сделки (объяснение покупателю, выгод, которые он получит, приобретая товар, заполнение анкеты покупателя). Отслеживание клиента (довольные клиенты делают повторные покупки, покупки совершают по рекомендации довольных клиентов)	2	ОК 03 - 05
	В том числе, практических занятий попробовать, используя алгоритм продаж предложить кому-то из своих знакомых товар или услугу; провести оценку своих чувств, связанных с успехом или неуспехом предложения; рассмотреть свои ошибки, если таковые присутствовали. какую проблему вы, таким образом, помогли решить?		
Тема 7. Вопросы и их свойства	Содержание учебного материала Функции вопросов (активное вовлечение партнера в разговор, легкое получение желаемого ответа, выявление скрытых возражений партнера, выяснение отношения партнера к содержанию разговора, заполнение паузы, источник информации, наведение партнера на мысль, привлечение внимания партнёра, удобная форма побуждения, уклонение от ответа на	2	ОК 03 - 05

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций
	нежелательный вопрос, управление беседой путем перевода разговора в нужное русло, установление равновесия в разговоре). При задавании вопросов необходимо помнить (вы управляете беседой, интересуетесь проблемами собеседника, выявляете скрытые возражения, можете убедить колеблющегося собеседника). Разновидности вопросов (открытые, закрытые, отраженные, внушающие, гипотетические, альтернативные, встречные)		
Тема 8. Жесты и их значение	Содержание учебного материала Прикосновение рук к лицу (защита рта рукой, прикосновение к носу, потирание века, потирание и почесывание уха, пальцы во рту). Подпираание ладонью щеки и подбородка (ладонь, подпирающая голову, поглаживание подбородка). Скрещивание рук или ног (впереди себя, позади себя, направление стоп при скрещивании ног). Положения головы. Сигналы глаз (направление взгляда, встречаемость взгляда, размеры зрачка)	2	ОК 03 - 05
Тема 9. Поиск партнеров по бизнесу	Содержание учебного материала Как искать партнеров (определение мест, которые вы можете реально посетить с целью предложения ваших товаров и услуг, сбор информации о людях, работающих там, кто из вашего окружения может иметь информацию о желающих подработать или найти другую работу). Где искать партнеров (расположение: далеко, средне, близко; цель: контакт, привлечение, продажа; место: транспорт, торговля, обслуживание, места отдыха, вторая работа, культпросвет. учреждения, медицинские учреждения, государственные учреждения). Составление списка знакомых для повышения скорости поиска и его эффективности. Требования, предъявляемые к партнеру (желание роста, обучаемость, деятельность)	2	ОК 03 - 05
Тема 10. Определение типа поведения в бизнесе	Содержание учебного материала Краткая история типологии. Определение вашего типа поведения (экстравертный, интровертный, сенсорный, интуитивный, мыслительный, чувствующий, решающий, воспринимающий). Характеристика каждого типа. Законы типоповедения. Работа в группе различных типов. В том числе, практических занятий определение вашего типа поведения; определение типа поведения ваших близких; оценка с точки зрения типоповедения ваших отношений с другими людьми	2	ОК 03 - 05
Тема 11. Кто может стать лидером	Содержание учебного материала Кто становится лидером в команде (определение лидерства, теории лидерства). Требования, предъявляемые лидеру (уровень интеллекта и знания, впечатляющая внешность, честность, здравый смысл, инициативность, социальное и экономическое образование, высокая степень	2	ОК 03 - 05

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций
	<p>уверенности в себе, меры поведения по отношению к подчиненным, оптимальный стиль руководства, соответствие поведения и личных качеств различным ситуациям). Тренировка и развитие лидерских качеств (делать каждый день нечто конкретное, что должно быть сделано, без чьей-либо подсказки; делать нечто к чему не привык, что будет иметь значение для других и не ожидать их благодарности; хотя бы одному человеку в день рассказывать о ценности привычки делать что-то без напоминания)</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>Создание звездочки обдумывания бизнес-плана</p>	2	
<p>Тема 12. Презентации, техника их проведения</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Характеристики ведущего презентации (ясная формулировка желаемого результата, достижение которого можно проверить; обладание способностью осознания и навыками наблюдения, которые позволяют получить обратную связь о продвижении к нужному результату; проявление гибкости с целью достичь желаемого результата). Базовая структура презентации (установление целей встречи; определение процедуры проверки (обратная связь); определение конкретных действий; реакция на проблемы и препятствия). Планирование эффективной презентации.</p> <p>Репрезентативные каналы (вербальный, письменный, иллюстрированный, физический, использование метафор и символов, изменение репрезентативных каналов, объединение каналов репрезентации). Применение навыков наблюдения в коммуникации (оценка аудитории)</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>на свой вкус и выбор представить презентацию какого-либо товара или события</p>	2	ОК 03 - 05
<p>Тема 13. Техника коммуникаций</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Схема усвоения информации, переданной по различным каналам. Подстройка и ведение (определение, цели, способы: тембр, темп речи, поза, говорить в темпе дыхания собеседника). Упражнения для развития навыков подстройки и ведения. Невербальный раппорт. Основные навыки невербальной коммуникации</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p>Создание текстовой части документа бизнес-плана, с учетом разнообразных каналов коммуникации</p>	2	ОК 03 - 05
<p>Тема 14. Типы сообществ</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Психологическая ситуация, которая определяет вид группы (личная, вынужденная, принудительная). Собственные концепции группы (отношения со взрослыми людьми,</p>	2	ОК 03 - 05

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций
	отношения с родителями, лидер активизирует групповые процессы, уравнивание источников беспокойства с помощью собственной растущей силы группы, столкновение эгоистических потребностей индивида и ограничений группы, модификация собственных импульсов, оригинальность личности лидера)		
Тема 15. Групповая динамика	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Характеристика функционирования норм в малой группе (феномен конформного поведения, групповая сплоченность и её уровни). Принятие группового решения (групповая задача и её решение, коллективные эффекты группового решения задач). Лидерство в малой группе (значение и роль лидера в группе, механизм влияния в лидерстве). Преобразование группы в коллектив (четыре шага по созданию продуктивной команды)</p>	2	ОК 03 - 05
Тема 16. Пути к финансовой безопасности и независимости	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Правила, которые необходимо соблюдать (покупайте только то, что знаете, никогда не тратить, не давать займы, не вкладывать их под давлением, делайте деньги на собственности, а не на планах, не связывайтесь ни с чем, чего нельзя продать, в бизнесе главное прибыль, а не сам процесс, каким бы он не был). Что нужно помнить при покупке (вы можете изменить свое отношение к предмету, который вы покупаете, продажная цена определяется спросом, а не стоимостью или ценностью, нельзя тратить деньги в угоду своим прихотям, чем уникальнее предмет, тем меньше шансов найти на него покупателя). Покупайте что-либо всегда у пессимистов, продавайте всегда оптимистам. Созидатели должны защищать себя от попрошайек.</p>	2	ОК 03 - 05
Всего:		32	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета Психологии общения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- методические материалы по организации и проведению практических занятий;
- презентации по дисциплине.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Печатные издания

1. Занковский А.Н. Психология деловых отношений. - М.: Изд. центр ЕОАИ, 2018. - 384 с.

2. Кунилова О.В. Индивидуальный проект. Проектно-исследовательская деятельность: учебное пособие / О.В. Кунилова. - М.: РУСАЙНС, 2022. - 160 с.

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
2. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru> - Доступ по логину и паролю.

3.2.3 Дополнительные источники

1. Козырев В.Г. Психология бизнеса. Ростов н/ Д.: «Феникс», 2017. - 224 с.
2. Козлов Н. Формула успеха, или Философия жизни эффективного человека. - АСТ- Пресс, 2018. - 304с.
3. Наполеон Хилл «Думай и богатей - 4», М.: «Попури», 2018.
4. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. Психология деловых отношений: Учебное пособие, руководство по изучению дисциплины, учебная программа по дисциплине / Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. - М., 2019. - 91 с.
5. Дыченко Л.Ф. Психология деловых отношений в библиотеке: научно-практическое пособие / Л.Ф. Дыченко. - М.: Литера, 2019. - 160 с.
6. Эффективные методы продажи по Брайану Трейси /Пер. с англ. Д.В. Серебрянников; - Киев: фирма «Колибри», 2015. -192 с.
7. Бодо Шефер. Прорыв к финансовому успеху. Альянс бриллиантов. 2017г.
8. Фэйлла Д. Десять уроков на салфетке. Как выстроить большую успешную MLM-организацию. - ФАИР - ПРЕСС, 2014 г. - 144 с.
9. Сидоров И. «Трамплин успеха». - М.: «Март». 2017.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д.: «Феникс», 2018г. - 416с.
11. Мирошниченко А.А. Этика деловых отношений. - МИЭМП, 2017
12. Журнал «Электротехника», издатель ЗАО «Фирма Знак»
13. Журнал «Электрик», издатель ООО «С - Инжиниринг»

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные теоретические положения Психологии общения как одной из наук общего гуманитарного и социально-экономического цикла; - особенности поведенческих реакций человека; - особенности и основы сетевого маркетинга; - альтернативные возможности достижения финансового успеха; - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - виды социальных взаимодействий; - роли и ролевые ожидания в общении; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов 	<ul style="list-style-type: none"> - сопоставляет и определяет свойства личности; - классифицирует основные понятия психологии общения; - объясняет способы определения типа личности; - выполняет подбор наиболее выгодных каналов коммуникации в общении; - определяет способы и режимы работы с клиентами в процессе продажи товара или услуги; - анализирует и выбирает виды помощи нуждающемуся в моральной поддержке человеку; - выбирает вопросы согласно ситуации; - объясняет закономерности процесса общения; - предъявляет методы управления коллективом; - воспроизводит основные сведения опсихологии общения; 	<p>Выполнение тестовых заданий, практических работ, различных опросов.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять изученные теоретические положения при рассмотрении важнейших жизненных проблем и ситуаций; - раскрывать сущность глобальных проблем человечества; - объяснять роль психологии в решении задач, стоящих перед человечеством; - квалифицировать различные психологические эффекты и проводить коррекцию нежелательных явлений; - выявлять и оценивать специфику отношений у людей разного пола; - рассматривать человека как личность, выполняющую сложную роль в обществе 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет способы получения желанного положительного ответа; - предъявляет знания свойств вопросов; - объясняет сущность используемых человеком жестов 	<p>Выполнение практических работ с определением по свойствам, видам различных характеристик личности и особенностей общения.</p> <p>Выполнение тестовых заданий.</p>