

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 03.10.2021 14:58
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
КОЛЛЕДЖ

Рабочая программа дисциплины

дисциплина **ОГСЭ.03**

Психология общения

Общий гуманитарный социально-экономический цикл, вариативная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

38.02.06.

код

специальность

Финансы

наименование специальности

квалификация

Финансист

Год начала подготовки

2021

Разработчик (составитель)

Рассказова А.И.

Стерлитамак 2023

Оглавление

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1. Область применения рабочей программы	3
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	3
1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	4
2.2. Тематический план и содержание дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	8
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	8
4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	9
4.3.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	10
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.	Ошибка! Закладка не определена.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с требованиями ФГОС для специальности: 38.02.06 Финансы.

Рабочая программа профильной дисциплины общеобразовательного цикла ОГСЭ 03. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.06 Финансы. СПО, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ № 69 от 5.02. 2018г. для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения относится к общий гуманитарный и социально-экономический учебному циклу. Дисциплина реализуется в рамках вариативной части учебного плана ООП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППССЗ)

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	проверять качество аналитической информации, полученной в процессе проведения финансового анализа, и выполнять процедуры по ее обобщению;	законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, о налогах и сборах, консолидированной финансовой отчетности, аудиторской деятельности, архивном деле, в области социального и медицинского страхования, пенсионного обеспечения;
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	оценивать соответствие производимых хозяйственных операций и эффективность использования активов правовой и нормативной базе;	использовать информационные технологии в процессе формирования и использования финансовых ресурсов организаций и осуществления финансовых операций
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	применять программное обеспечение при организации и осуществлении финансового контроля;	анализировать финансово-хозяйственную деятельность организаций;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	вырабатывать по результатам внутреннего контроля эффективные рекомендации по устранению выявленных нарушений налогового законодательства;	основы финансового менеджмента, методические документы по финансовому анализу, методические документы по бюджетированию и управлению денежными потоками;
---	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лекции (уроки)	18
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
Промежуточная аттестация в форме <i>итоговая контрольная работа 4 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	
Раздел 1. Психология и этика общения			
Тема 1.1. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1. Понятие общения, виды и функции общения. 2.Структура и средства общения.		
Тема 1.2. Коммуникационный процесс.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1. Общение как восприятие и взаимодействие. 2. Виды межличностного взаимодействия. 3. Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте. 4. Манера общения.		
Тема 1.3. Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия.	Практическое занятие	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1. Определение эмоции, виды эмоций. 2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.		
Тема 1.4. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1.Средства и причины психологического воздействия. 2. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость. 3.Социальное влияние – подчинение.		
Раздел 2. Психологические типы людей			
Тема 2.1. Детерминация поведения.	Практическое занятие	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1. Особенности восприятия информации в общении. 2. Социальные группы. 3. Типы сотрудников. Трудные сотрудники.		
Тема 2.2. Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1. Личностная типология. 2.Темперамент. 3. Доминирующий инстинкт.		
	Самостоятельная работа	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.

	Подготовить доклад по теме «Акцентуации характера».		
Тема 2.4. Стили управления. Типы лидерство.	Практическое занятие	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
	1.Стили управления. 2. Типы лидерство. 3. Положение личности в группе и групповые роли.		
Контрольная работа № 1		2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04.
Раздел 3. Технологии делового общения			
Тема 3.1. Разновидности форм и методов делового общения.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04
	1.Разновидности форм делового общения. 2.Методы делового общения. 3.Национальные особенности переговоров.		
Тема 3.2. Вербальное общение. Невербальная коммуникация.	Практическое занятие	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04
	1.Вербальное общение. 2.Невербальная коммуникация. 3.Искусство публичной речи.		
Тема 3.3. Культура организации делового общения.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04
	1. Деловая беседа, переговоры. 2. Совещания, презентации.		
Тема 3.4. Национальные особенности переговоров	Практическое занятие	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04
	1.Английский стиль 2. Американский стиль 3. Французский стиль 4. Японский стиль 5. Российский стиль		
Тема 3. 6. Оценка эффективности делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК0 3,ОК04
	1.Эффективность имиджирования 2. Саморазвития в процессе оптимизации делового общения 3.Культура общения по телефону.		

	4. Культура оформления документов. 5. Служебная переписка.		
Раздел 4. Деловое общение и конфликт			
Тема 4.1. Типология конфликта.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04
	1. Типология конфликта. 2. Динамика конфликта, и его разрешения. 3. Социально-экономические, социально-психологические причины конфликта. 4. Причины конфликта в организации. 5. Последствия конфликта для организации.		
Тема 4.2. Причины конфликта.	Содержание учебного материала		ОК01, ОК02, ОК03, ОК04
	1. Социально-экономические, социально-психологические причины конфликта. 2. Причины конфликта в организации. 3. Последствия конфликта для организации.		
Тема 4.3. Способы управления конфликтами.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04
	1. Методы управления конфликтом. 2. Рекомендации по разрешению конфликтов. 3. Принципы по разрешению конфликта. 4. Выход из конфликта. Кодекс поведения в конфликте.		
Итоговая контрольная работа		2	
Всего:		34	

Последовательное тематическое планирование содержания рабочей программы дисциплины, календарные объемы, виды занятий, формы организации самостоятельной работы также конкретизируются в календарно-тематическом плане (Приложение № 1)

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплект методических и контрольных материалов, используемых при проведении текущего контроля освоения результатов обучения и промежуточной аттестации. ФОС предназначен для контроля и управления процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных во ФГОС (Приложение № 2).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных аудитории для проведения занятий лекционного типа; аудитории для проведения занятий семинарского типа.

Оборудование учебного кабинета:

- учебная мебель, доска;
- рабочее место преподавателя.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 247 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C/delovoe-obshchenie>
2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 118 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00603-2. – Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 231 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03228-4. – Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585

Дополнительная учебная литература:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 258 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03233-8. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 209 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01134-0. – Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471
3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 468 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02499-9. – Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Перечень договоров ЭБС и БД			
Учебный год		Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2023/2024	1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Знаниум» № 1151-эбс от 11.07.2023	С 12.07.2023 по 11.07.2024
	2	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Знаниум» № 223/801 от 23.08.2023 (предоставление доступа к коллекции ЭФУ «Федеральный перечень учебников издательства «Провещение»	С 28.08.2023 по 31.12.2024
	3	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/23-эбс от 03.03.2023	С 04.03.2023 по 02.03.2024
	4	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 223-950 от 05.09.2022	С 01.10.2022 по 30.09.2023
	5	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-948 от 05.09.2022	С 01.10.2022 по 30.09.2023
	6	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-949 от 05.09.2022	С 01.10.2022 по 30.09.2023
	7	Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 5 от 05.09.2022	С 01.10.2022 по 30.09.2023
	8	ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.	бессрочный
	9	Договор на доступ к электронным изданиям в составе базы данных «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU» между УУНиТ и ООО НЭБ № SU- 20179 /2023 от 28.03.2023	С 28.03.2023 по 31.12.2023
	10	Договор на БД диссертаций между УУНиТ и РГБ № 223-997 от 11.07.2023	С 11.08.2023 по 10.08.2024
	11	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019	С 11.06.2019 по 10.06.2024

4.3.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Наименование программного обеспечения
Mathcad University Classroom Perpetual-15 Floating Maintenance Gold
Office Standard 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc
Microsoft Windows 7 Standard

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
КОЛЛЕДЖ

Календарно-тематический план

дисциплина **ОГСЭ. 03 Психология общения**

38.02.06.	специальность Финансы
код	наименование специальности
	квалификация Финансист

Разработчик (составитель)

преподаватель

Рассказова А.И.

Стерлитамак 2023

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Кол-во часов	Календарные сроки изучения (план)	Вид занятия	Домашнее задание
1	Виды, функции общения. Структура и средства общения	2/2	январь	лекция	Повторить пройденный материал
2	Коммуникационный процесс.	2/4	январь	лекция	Выучить конспект
3	Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия.	2/6	январь	практическое занятие	Подготовить сообщение
4	Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость	2/8	январь	лекция	Повторить пройденный материал
Раздел 2. Психологические типы людей					
5	Детерминация поведения.	2/10	февраль	практическое занятие	Подготовить опорный конспект
6	Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт	2/12	февраль	лекция	Выучить конспект
7	Стили управления. Типы лидерство.	2/14	февраль	практическое занятие	Подготовиться к опросу
8	Контрольная работа № 1	2/16	февраль	урок	
Раздел 3. Технологии делового общения					
9	Разновидности форм и методов делового общения.	2/18	март	лекция	Выучить конспект
10	Вербальное общение. Невербальная коммуникация. Искусство публичной речи	2/20	март	практическое занятие	Подготовить доклад
11	Культура организации делового общения.	2/22	март	лекция	Подготовиться к опросу
12	Национальные особенности переговоров	2/24	март	практическое занятие	Подготовить доклад
13	Оценка эффективности делового общения	2/26	апрель	лекция	Выучить конспект
Раздел 4. Деловое общение и конфликт					
14	Типология конфликта.	2/28	апрель	лекция	Подготовить доклад
15	Причины конфликта.	2/30	апрель	лекция	Выучить

					конспект
16	Способы управления конфликтами	2/32	апрель	лекция	Выучить конспект
17	Итоговая контрольная работа	2/34	май	урок	
Всего часов		34			

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
КОЛЛЕДЖ

Фонд оценочных средств

по дисциплине

ОГСЭ. 03. Психология общения

Общий гуманитарный социально-экономический цикл, вариативная часть
цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

38.02.06.

код

специальность

Финансы

наименование специальности

квалификация

Финансист

Разработчик (составитель)

Преподаватель

Рассказова А.И.

Стерлитамак 2023

I Паспорт фондов оценочных средств

1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения, входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.06. Финансы. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 34.

2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 38.02.06. Финансы и рабочей программой дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения:

умения:

- проверять качество аналитической информации, полученной в процессе проведения финансового анализа, и выполнять процедуры по ее обобщению;
- оценивать соответствие производимых хозяйственных операций и эффективность использования активов правовой и нормативной базе;
- составлять прогнозные сметы и бюджеты, платежные календари, кассовые планы, обеспечивать составление финансовой части бизнес-планов, расчетов по привлечению кредитов и займов, проспектов эмиссий ценных бумаг экономического субъекта;
- выявлять и оценивать риски объекта внутреннего контроля и риски собственных ошибок.

знания:

- законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, о налогах и сборах, консолидированной финансовой отчетности, аудиторской деятельности, архивном деле, в области социального и медицинского страхования, пенсионного обеспечения;
- процедуры анализа влияния факторов на прибыль;
- основы финансового менеджмента, методические документы по финансовому анализу, методические документы по бюджетированию и управлению денежными потоками;
- методы обобщения информации о хозяйственных операциях организации за отчетный период;

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих **общих и профессиональных компетенций**:

ОК01. 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 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

3 Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности 38.02.06. Финансы, рабочей программой дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- проверка выполнения практических работ
- проверка выполнения контрольных работ,

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, тестирование по темам отдельных занятий.

Выполнение и защита практических работ. Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся использовать инструкции, и применять различные методики, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Список практических работ:

Практическая работа №1 «Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия»

Вопросы для обсуждения:

1. Определение эмоции, виды эмоций.
2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

Задание 2. С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации.

Человек испытывает чувство одиночества.

Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.

После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.

Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.

После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Практическая работа №2 «Детерминация поведения»

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности восприятия информации в общении
2. .2. Социальные группы.
3. Типы сотрудников. Трудные сотрудники.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Упражнение «сочинить сказку группой». Прежде чем один скажет продолжение, он должен повторить то, что сказал предыдущий.

Задание 2. Ролевая игра «В чем дело?» Цель. Выявление факторов э эффективности техник активного слушания Инструкция. Предлагаю поэкспериментировать с 11 техниками. Объединяемся в три команды — первая, вторая и третья (тренер объединяет команды по какому-либо принципу, который в данный момент кажется ему наиболее подходящим). Каждая команда продумывает проблемную ситуацию. Вы должны сообщить другой команде определенное известие, по вашим предположениям, не слишком для неё приятное. Например, вы должны сообщить, что в проектную команду будет включен не она, а другая команда, или что на развитие нового направления будет набран другой отдел и т. п. Задача команды: до-биться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Она должна стараться сделать это с помощью техник активного слушания и открытых вопросов.

Практическая работа №3 «Стили управления. Типы лидерство»

Вопросы для обсуждения:

1. Стили управления.
2. Типы лидерство.
3. Положение личности в группе и групповые роли.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Выберите партнёра. Каждый должен нарисовать на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения: устно проинструктировать партнёра так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия: а) когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на нас на этой фазе эксперимента. Это — ситуация, когда обратная связь отсутствует. б) когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это - ограниченная обратная связь. в) наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это - свободная обратная связь.

Практическая работа №4 «Вербальное общение. Невербальная коммуникация. Искусство публичной речи»

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальное общение.
2. Невербальная коммуникация.
3. Искусство публичной речи.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз: Все это не для меня. Пусть это останется между нами. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Забыла выключить утюг.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 2. Упражнение «слепой-глухой-паралитик» - договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Практическая работа №5 «Национальные особенности переговоров»

Вопросы для обсуждения:

1. Английский стиль
2. Американский стиль
3. Французский стиль
4. Японский стиль
5. Российский стиль

Практическая работа №6 «Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция»

Вопросы для обсуждения:

1. Культура общения по телефону.
2. Культура оформления документов.
3. Служебная переписка.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочитать чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить: • Какой вопрос хотел рассмотреть автор? • Каковы основные аспекты вопроса? • Какое впечатление на читателя хотел произвести автор своим сообщением. Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Рассмотрим некоторые рекомендации, разработанные специалистами. (Анализ)

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона, так как

воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. Не следует снимать телефонную трубку «не глядя», не отрываясь от дел, так как она может коснуться контактного рычага и соединение будет прервано.

3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психологического контакта. Нередко встречаются ответы: «Я вас слушаю», звучащий несколько манерно, и архаичный вариант «У телефона» или «На проводе». Все перечисленные ответы уместны в домашней обстановке. В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.

4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту» («сейчас») ... Иван Петрович -- вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой: после отрыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным тоном произнести: «Иванова!»

При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника не следует ограничиваться ответом: «Его нет» и швырять трубку на рычаг. Следует сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попросят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол коллеге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю где он. Может, оставите номер вашего телефона». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «Наверное, в буфете (курилке)» и т.п.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил, поэтому не рекомендуется принявшему звонок проявлять нетерпение и стремиться к «свертыванию» разговора. Но что делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет внимание на деталях? Существует множество приемов, чтобы прекратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюсти вежливость и деликатность. Обычно используют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти», «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела», «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т.п.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, чему способствует улыбка. Собеседник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон могут очень многое сказать о вас. По данным психологов, интонация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.

Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо.

8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.

9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.

10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание (в случае длительного разговора одного) репликами: «Да, да», «Понимаю»... Если в телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т.п. В случае ухудшения слышимости вполне разумно перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве и обидчивости партнеров, а иногда и в раздражительности. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость). «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т.п.

Практическая работа №7 «Типология конфликта»

Вопросы для обсуждения:

1. Типология конфликта.
2. Динамика конфликта, и его разрешения.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Вспомнить и проанализировать ритуалы приветствия в разных возрастных группах. Вспомнить и проанализировать существующие ритуалы: открытка на день рождения, комплимент женщине и т.д.

Задание 2. Проведение различных упражнений на выявление основных каналов восприятия у студентов и окружающих их людей. Провести дискуссию на тему: какие свойства личности затрудняют переход от одной стадии к другой от формального общения к дружескому.

Содержание, этапы проведения и критерии оценивания практических работ представлены в методических указаниях по проведению практических работ.

Проверка выполнения контрольных работ. Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы или раздела. Согласно календарно-тематическому плану дисциплины предусмотрено проведение следующих контрольных работ:

- Контрольная работа №1 по разделу «Раздел 2. Психологические типы людей»
- Контрольная работа №2 по разделу «Раздел 3. Технологии делового общения».

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:	
- законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, о налогах и сборах, консолидированной финансовой отчетности, аудиторской деятельности, архивном деле, в области социального и медицинского страхования, пенсионного обеспечения; - процедуры анализа влияния факторов на	<i>Выполнение и защита практических работ № 1-7 Оценка правильности выполнения самостоятельной работы</i>

прибыль; - основы финансового менеджмента, методические документы по финансовому анализу, методические документы по бюджетированию и управлению денежными потоками; - методы обобщения информации о хозяйственных операциях организации за отчетный период;	
Усвоенные знания:	
- проверять качество аналитической информации, полученной в процессе проведения финансового анализа, и выполнять процедуры по ее обобщению; - оценивать соответствие производимых хозяйственных операций и эффективность использования активов правовой и нормативной базе; - составлять прогнозные сметы и бюджеты, платежные календари, кассовые планы, обеспечивать составление финансовой части бизнес-планов, расчетов по привлечению кредитов и займов, проспектов эмиссий ценных бумаг экономического субъекта; - выявлять и оценивать риски объекта внутреннего контроля и риски собственных ошибок.	<i>Выполнение и защита практических работ № 1-7</i> <i>Оценка правильности выполнения самостоятельной работы</i>

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения, спецификация которого содержится в данном комплекте ФОС.

Обучающиеся допускаются к итоговой контрольной работе при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом по дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения

Итоговая контрольная работа проводится за счет времени отведенного на изучение дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения. При условии своевременного и качественного выполнения обучающимся всех видов работ, предусмотренных рабочей программой ОГСЭ 03. Психология общения

Вопросов к итоговой контрольной работе

Вариант 1.

Ответить на вопросы

- 1) Виды, функции общения. Структура и средства общения.
- 2) Разновидности форм и методов делового общения.
- 3) Невербальная коммуникация.
- 4) Способы управления конфликтами.

Вариант 2.

Ответить на вопросы:

- 1) Вербальное общение.
- 2) Культура организации делового общения.
- 3) Типология конфликта. Динамика конфликта.

4) Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.

4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

Критерии оценивания ответа по устному опросу.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания заданий практических работ.

Практическая работа оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Критерии оценивания решений задач.

«5» (отлично) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе нормативных источников и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

«4» (хорошо) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор нормативных источников; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

«3» (удовлетворительно) – задание выполнено, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе нормативных источников; задача решена не полностью или в общем виде.

«2» (неудовлетворительно) – задача решена неправильно.

Критерии оценивания заданий по составлению схемы.

«5» (отлично) – выполнены все требования по составлению схемы: логически последовательно изложен весь необходимый материал; присутствует логическая последовательность построения элементов; оформлено эстетично и аккуратно.

«4» (хорошо) – основные требования к схеме выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы схемы, в частности, тема освещена частично; отсутствует логическая последовательность построения элементов; допущены фактические ошибки в содержании элементов схемы.

«2» (неудовлетворительно) – схема не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания заданий по составлению таблицы.

«5» (отлично) – выполнены все требования по составлению таблицы: логически последовательно изложен весь необходимый материал; присутствует логическая последовательность в суждениях; оформлено эстетично и аккуратно; присутствует логически верный вывод.

«4» (хорошо) – основные требования к таблице выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении; отсутствует логически верный вывод.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания доклада.

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полуторный интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«4» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание её темы.

Критерии оценивания контрольной работы по разделам.

При оценивании работы студента учитывается следующее:

- *качество выполнения работы;*
- *качество оформления отчета по работе;*

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания итоговой контрольной работы.

При оценивании работы студента учитывается следующее:

- *качество выполнения работы;*
- *качество оформления отчета по работе;*

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.