

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 03.11.2023 10:51:25
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Наименование филиала

Колледж

Рабочая программа дисциплины

дисциплина **ОГСЭ.03**

Психология общения

Общий гуманитарный социально-экономический цикл, вариативная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

специальность

38.02.01.

Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

код

наименование специальности

квалификация

Бухгалтер, специалист по налогообложению

Год начала подготовки

2022

Разработчик (составитель)

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

подпись

дата

Город 2022

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)	9
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. Ошибка! Закладка не определена. Ошибка! Закладка не определена.	
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (укрупнённая группа специальностей 38.00.00 Экономика), для обучающихся очной формы обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения относится к обще гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу. Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

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;	процедуры анализа влияния факторов на прибыль;
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	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;	основы финансового менеджмента, методические документы по финансовому анализу, методические документы по бюджетированию и управлению денежными потоками;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	выявлять и оценивать риски объекта внутреннего контроля и риски собственных ошибок	методы обобщения информации о хозяйственных операциях организации за отчетный период;
---	--	---

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>
Объем образовательной программы	34
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
лекции (уроки)	18
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Промежуточная аттестация в форме <i>итоговая контрольная работа 8 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 1. Понятие общения, виды и функции общения. 2. Структура и средства общения.	2	ОК01, ОК03, ОК04.
Тема 1.2. Коммуникативный процесс.	Содержание учебного материала 1. Общение как восприятие и взаимодействие. 2. Виды межличностного взаимодействия. 3. Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте. 4. Манера общения.	2	ОК02, ОК03, ОК04.
Тема 1.3. Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия.	Практическое занятие №1 1. Определение эмоции, виды эмоций. 2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.	2	ОК01, ОК03, ОК04.
Тема 1.4. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость	Содержание учебного материала 1. Средства и причины психологического воздействия. 2. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость. 3. Социальное влияние – подчинение. 4. Особенности восприятия информации в общении. 5. Социальные группы. 6. Типы сотрудников. Трудные сотрудники.	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
Раздел 2. Психологические типы людей			
Тема 2.1. Личностная	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.

типология: темперамент и доминирующий инстинкт	1. Личностная типология. 2. Темперамент. 3. Доминирующий инстинкт.		
Тема 2.2. Стили управления. Типы лидерство.	Практическое занятие №2	2	ОК02, ОК03, ОК04.
	1. Стили управления. 2. Типы лидерство. 3. Положение личности в группе и групповые роли.		
Контрольная работа № 1		2	
Раздел 3. Технологии делового общения			
Тема 3.1. Разновидности форм и методов делового общения.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
	1. Разновидности форм делового общения. 2. Методы делового общения. 3. Национальные особенности переговоров.		
Тема 3.2. Вербальное общение. Невербальная коммуникация.	Практическое занятие №3 1. Вербальное общение. 2. Невербальная коммуникация. 3. Искусство публичной речи.	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
Тема 3.4. Национальные особенности переговоров	Практическое занятие №4	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
	1. Английский стиль 2. Американский стиль 3. Французский стиль 4. Японский стиль 5. Российский стиль		
Тема 3. 5. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
	1. Культура общения по телефону. 2. Культура оформления документов. 3. Служебная переписка.		
Тема 3. 6. Оценка	Содержание учебного материала	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.

эффективности делового общения	1.Эффективность имиджирования 2. Саморазвития в процессе оптимизации делового общения		
Контрольная работа № 2		2	
Раздел 4. Деловое общение и конфликт			
Тема 4.1. Типология конфликта.	Практическое занятие №5	2	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04.
	1. Типология конфликта. 2. Динамика конфликта, и его разрешения.		
Тема 4.2. Причины конфликта.	Содержание учебного материала	2	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	

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

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-obschenie> (дата обращения: 28.08.2018).
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 (дата обращения: 28.08.2018).
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 (дата обращения: 28.08.2018)

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 (дата обращения: 28.08.2018)
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 (дата обращения: 28.08.2018)

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 (дата обращения: 28.08.2018)

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

№	Наименование электронной библиотечной системы
1.	Договор на ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» №5-20 от 04.02.2020 по 03.02.2021
2.	Договор на ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 1681 от 06.09.2019 по 30.09.2020
3.	Договор на ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 1680 от 06.09.2019 по 30.09.2020
4.	Соглашение на бесплатные коллекции в ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 16 от 02.09.2019 по 30.09.2020
5.	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 по 10.06.2024
6.	Договор на ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 4420эбс от 02.06.2020 по 01.06.2021

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Стерлитамакский филиал

Колледж

Календарно-тематический план

дисциплина **ОГСЭ. 03 Психология общения**

	специальность
38.02.01.	Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
код	наименование специальности

	квалификация
	Бухгалтер, специалист по налогообложению

Разработчик (составитель)

преподаватель

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

подпись

Стерлитамак 2022

№ 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	подготовиться к опросу
4	Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость	2/8	январь	лекция	повторить пройденный материал
Раздел 2. Психологические типы людей					
6	Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт	2/10	февраль	лекция	изучить пройденный материал
7	Стили управления. Типы лидерство.	2/12	февраль	практическое занятие	подготовиться к опросу
8	Контрольная работа № 1	2/14	февраль	урок	выучить пройденный материал
Раздел 3. Технологии делового общения					
9	Разновидности форм и методов делового общения.	2/16	март	лекция	повторить пройденный материал
10	Вербальное общение. Невербальная коммуникация. Искусство публичной речи	2/18	март	практическое занятие	подготовить доклад
12	Национальные особенности переговоров	2/20	март	практическое занятие	составление опорного конспекта
13	Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция	2/22	апрель	лекция	составление опорного конспекта
14	Оценка эффективности делового общения	2/24	апрель	лекция	выучить пройденный материал
15	Контрольная работа № 2	2/26	апрель	урок	выучить пройденный материал
Раздел 4. Деловое общение и конфликт					
16	Типология конфликта.	2/28	апрель	лекция	составление опорного

					конспекта.
17	Причины конфликта.	2/30	май	практическое занятие	повторить пройденный материал
19	Способы управления конфликтами	2/32	май	лекция	повторить пройденный материал
20	Итоговая контрольная работа	2/34	май	урок	
Всего часов		34			

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Наименование филиала

Колледж

Фонд оценочных средств

по дисциплине

ОГСЭ. 03. Психология общения

Общий гуманитарный социально-экономический цикл, вариативная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

специальность

38.02.01.

Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

код

наименование специальности

квалификация

Бухгалтер, специалист по налогообложению

Разработчик (составитель)

Преподаватель

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

подпись

дата

Стерлитамак 2022

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 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 34 часа.

2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) 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 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 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 дисциплины происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- выполнение 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.

Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

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.

Упражнение «Зеркало»

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее сымитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них — исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убратся в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат...действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

Обсуждение. Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

Практическая работа №3 «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.

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель упражнения: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятия и передачи информации?

Практическая работа №4 «Национальные особенности переговоров»

Вопросы для обсуждения:

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

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ

Автор: Рошаховский В.Ф.

Литература: Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарстанское кн. изд-во, 1991. – С. 25 – 28.

Предлагаемая методика выявляет общий уровень общительности и коммуникабельности личности. Тест предполагает процедуру самотестирования с целью дальнейшего совершенствования коммуникативных навыков и умений.

Инструкция: Вам предлагается ответить «да», «иногда» или «нет» на следующие вопросы.

Текст опросника

1. Если вам предстоит обычная или деловая встреча, выбивает ли ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение неожиданное поручение выступить с докладом, сообщением в незнакомой до этого аудитории?
4. Если вам предложат поехать по делам в город, в котором вы никогда не бывали и не имеете никаких знакомых, приложите ли вы максимум усилий, чтобы этого не сделать?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с малознакомыми людьми?
6. Раздражает ли вас на улице просьба незнакомца показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос?
7. Считаете ли вы, что людям разных поколений бывает трудно понять проблемы друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, взятые в долг несколько месяцев тому назад?
9. Если вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы, рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Избегаете ли вы вставать в длинную очередь, где бы она не была (в магазине, буфете, кинотеатре)?
12. Избегаете ли вы участвовать в комиссии по расследованию конфликтной ситуации?
13. Вы всегда имеете собственное мнение по поводу прочитанных книг, просмотренных спектаклей и фильмов?
14. Предпочитаете ли вы промолчать, если услышите явно ошибочное мнение по хорошо известному вам вопросу или факту?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме или служебном деле?
16. Предпочитаете ли вы излагать свою точку зрения в письменной форме устному изложению?

Обработка и интерпретация результатов

После ответов на все вопросы припишите каждому ответу «ДА» - 2 балла, ответу «ИНОГДА» - 1 балл, ответу «НЕТ» - 0 баллов. Сложите полученные баллы и определите по предлагаемой ниже шкале уровень своей общительности.

30 – 32 балла. Вы явно некоммуникабельны, близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Вам необходимым интенсивный тренинг общения.

25 – 29 баллов. Вы замкнуты и неразговорчивы, предпочитаете уединение. Вероятно, у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов с людьми тяготит вас. Вы это знаете и сами недовольны собой. В вашей власти преодолеть особенности характера. Разве не случалось, что при сильной уверенности вы были весьма общительны?

19 – 24 балла. Вы достаточно общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. При этом с новыми людьми сходитесь с некоторой осторожностью. В диспутах и спорах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 – 18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходы и многословие вызывают у вас раздражение.

9 – 13 баллов. Вы весьма общительны, иногда даже сверх меры. Вы любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, случается, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Можете вспылить, но быстро отходите. Чего вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете заставить себя не отступить.

4 – 8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже при поверхностном представлении о нем. Всюду чувствуете себя «в своей тарелке». Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца.

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность для окружающих болезненна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно становитесь причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям трудно с вами. Следует основательно поработать над собой. Уважительнее относитесь к людям. Подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Практическая работа №5 «Причины 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 самостоятельной работы. Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление обучающимися практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка обучающихся по дисциплине предполагает следующие виды и формы работы:

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.

Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной литературе.

Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.

Подготовить доклады по темам:

- Акцентуации характера.
- Построение образа партнера по общению.
- Искусство ведения переговоров.
- Особенности речевого поведения партнера.
- Методы познания личности партнера.
- Национальные различия в деловом общении людей.
- Имидж делового человека.
- Культура спора.

Спецификации контрольных работ приведены ниже в данном комплекте ФОС.

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»
 1. Детерминация поведения.
 2. Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт
 3. Стили управления. Типы лидерства.
- Контрольная работа №2 по разделу «Раздел 3. Технологии делового общения».

Вариант №1

1. Разновидности форм и методов делового общения.
2. Вербальное общение. Невербальная коммуникация. Искусство публичной речи
3. Культура организации делового общения.

Вариант №2

1. Национальные особенности переговоров
2. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция
3. Оценка эффективности 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 прибыль; - основы финансового менеджмента, методические документы по финансовому анализу, методические документы по бюджетированию и управлению денежными потоками;	<i>Выполнение и защита практических работ № 1-5 Оценка правильности выполнения самостоятельной работы</i>

- 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 № 1-5</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

Перечень вопросов к итоговой контрольной работе по дисциплине «Психология общения»

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 таблиц.

«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 ее темы.

Критерии оценивания контрольной работы по разделам.

При оценивании работы студента учитывается следующее:

- *качество выполнения работы;*
- *качество оформления отчета по работе;*
- *качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.*

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;*
- *качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.*

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.