

**КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ, МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

<b>СГ.08</b>	<b>Психология общения</b>
Учебный план:	24-02/1/6
Код, наименование специальности	39.02.02 Страховое дело (по отраслям)
Квалификация выпускника	Специалист страхового дела
Уровень образования:	Среднее профессиональное образование
Форма обучения:	очная

### План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Заочное обучение
Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	<b>Трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>36</b>	
	<b>Из них аудиторной нагрузки</b>	<b>30</b>	
	Лекции, уроки	14	
	Практические занятия	14	
	Консультации	2	
	<b>Промежуточная аттестация</b>		
	Курсовой проект (работа)		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>		
Формы промежуточной аттестации по семестрам (номер семестра)	Экзамен	-	
	Зачет		
	Контрольная работа	1	
	Курсовой проект (работа)		

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности **38.02.02 Страхование дело (по отраслям)**, утверждённым приказом Минпросвещения России от **21.07.2023 N 555 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Старк М.В.

*(Ф.И.О., подпись)*

Председатель цикловой

комиссии: Щербатенко Г.В.

*(Ф.И.О., подпись)*

## **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Директор колледжа,  
реализующего  
образовательную программу:

Корабельникова М.А.

*(Ф.И.О., подпись)*

Методический отдел: Ястребова С.А.

*(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)*

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## СГ.08 «Психология общения»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина **Психология общения** является вариативной частью социально-гуманитарного учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.02 Страховое дело.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.02 Страховое дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02, ОК 04; ОК 05, ОК 06

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	<p>эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека,</p> <p>конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности;</p> <p>оперировать основными категориями психологических знаний;</p> <p>использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;</p> <p>развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>интерпретировать невербальные сигналы в общении;</p> <p>владеть культурой профессионального общения;</p> <p>позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации</p>	<p>взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения;</p> <p>вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>барьеры в общении и пути их преодоления;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия;</p> <p>психологические основы деловой беседы;</p> <p>основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления;</p> <p>понятия «этика» и «этикет»;</p> <p>этически принципы общения;</p> <p>этикет делового телефонного разговора;</p> <p>этикетные нормы в системе служебной этики;</p> <p>технология формирования имиджа делового человека</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психологические особенности процесса общения</b>			
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Определение психологии общения, предмет и задачи. Структура общения. Связь общения и деятельности	2	
<b>Тема 1.1 Общая характеристика процесса общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Понятие общения в психологии. Функция общения Коммуникативная сторона общения: Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. <b>Текущий контроль</b> - опрос	2	
	Интерактивная сторона общения: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие № 1. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения	1	
	Практическое занятие № 2. Перцептивная сторона общения: Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности» <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за выполнением работы	2	
	Практическое занятие № 3. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	1	
	Практическое занятие № 4. Манипуляции в общении: Механизмы и средства манипуляций. Основные виды, приемы и техники манипулирования. Игры и мифы как средство манипуляций. Распознавание манипуляций в общении и защита от них. Развитие навыков противостояния манипуляциям. Диагностика склонности к манипулированию <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за	2	

	выполнением работы		
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>			
<b>Тема 2.1 Индивидуальные особенности личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 5. Я-концентрация, самооценка и направленность личности. Связь общения и личностных особенностей. <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за выполнением работы	2	
<b>Тема 2.2 Формы делового общения и характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Деловая беседа. Деловая переписка. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	Практическое занятие № 6. Техника и тактика аргументирования. Основы имиджа и самопрезентации: определение, виды и принципы. Переформулирование недостатков в достоинства <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за выполнением работы	1	
<b>Тема 2.3 Саморегуляция в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	Практическое занятие № 7. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения. <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за выполнением работы	1	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.1 Причины и виды конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Причины и виды конфликтов. Функции и динамика конфликтов. Понятие конструктивного и деструктивного конфликта.	2	
<b>Тема 3.2. Разрешение конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Стратегии разрешения конфликтов.	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	Практическое занятие № 8. Стратегии поведения в конфликтах <b>Текущий контроль</b> – экспертное наблюдение за выполнением работы	1	
<b>Тема 3.3. Саморегуляция поведения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самодиагностика на определения конфликтности	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	Практическое занятие № 9. Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <b>Текущий контроль</b> – опрос	1	
<b>Самостоятельная учебная деятельность</b>		<b>2</b>	
<b>Консультации</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация – контрольная работа (практическое задание)</b>		<b>2</b>	
		<b>Всего</b>	<b>36</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен: кабинет психологии,**

оснащенный оборудованием:

стол, стул преподавательский;

стол, стулья для обучающихся (по кол-ву обучающихся в группе)

компьютер с лицензионным программным обеспечением;

мультимедийный проектор;

экран;

мультимедийные средства обучения по дисциплине;

информационные стенды и шкафы для хранения;

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732>

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

###### **а) основная учебная литература**

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>

2. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640>

3. Ермаков В. Е. Психология и этика делового общения: учебное пособие / В.Е. Ермаков. - Москва : ЕАОИ, 2024. - 336 с. - ISBN 978-5-374-00532-5. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/394931/reading> - Текст: электронный.

###### **б) дополнительная учебная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

2. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - ISBN 978-5-4461-9978-5. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading> (дата обращения: 05.06.2024). - Текст: электронный.

3. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — 2-е изд. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138210.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей

###### **в) учебно-методическая литература**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный

// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470462>

### 3.2.3. Электронные источники

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks URL: <https://www.iprbookshop.ru>.
2. Электронно-библиотечная система «Айбукс» URL: <https://www.ibooks.ru/>
3. ЭБС СПбГУПТД URL: <http://publish.sutd.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <i>знать</i>:</b></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p>обучающийся понимает взаимосвязь общения и деятельности; владеет навыками общения; знает вербальные и невербальные средства общения; преодолевает барьеры в общении; использует в жизни техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; знает психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Опрос</p> <p>Контрольная работа</p>
<p><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <i>уметь</i>:</b></p> <p>эффективно применять полученные</p>		<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы</p>



<p>психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности;</p> <p>оперировать основными категориями психологических знаний;</p> <p>использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;</p> <p>развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>интерпретировать невербальные сигналы в общении;</p> <p>владеть культурой профессионального общения;</p> <p>позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации</p>		<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Опрос</p> <p>Контрольная работа</p>
--	--	---