

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И АВТОМАТИЧЕСКИХ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность:  
38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Н.Новгород  
2022 г.

Одобрено методической  
комиссией профессионального цикла  
по специальности «Товароведение и  
экспертиза качеств потребительских товаров»  
Протокол №1 от 30.08.2022  
Председатель МК  
И.Н.Ширяева И.Н.Ширяева

Утверждаю  
Заместитель директора по  
учебно-методической работе  
К.Н.Золотарев К.Н.Золотарев

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.07.2014 года № 835 (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2014 года № 33769) укрупненная группа специальностей 38.00.00 «Экономика и управление».

Организация-разработчик: АНПОО «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления»

Разработчик: Смирнова Е.В.–преподаватель АНПОО «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 Психология общения</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</b>

# 1.1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 Психология общения

## 1.2. Область применения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Программа учебной дисциплины Психология общения является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

## 1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 1.4. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

### Цель:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

### Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения

В результате освоения дисциплины Психология общения обучающийся должен

### уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение обучающимися общими компетенциями

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **Количество часов на освоение программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения:**

Для специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров максимальной учебной нагрузки обучающегося 42 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа; самостоятельной работы обучающегося 10 часов.

# 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 2.1. Объем учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>42</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>32</i>
в том числе:	
практические занятия	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>10</i>
в том числе:	
подготовка докладов, сообщений, презентаций	<i>4</i>
ответы на контрольные вопросы	<i>6</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/2/0</b>	
	Содержание учебного материала	2	<i>ознакомительный</i>
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>28/22/6</b>	
<i>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.</i>	Содержание учебного материала	2 2 2	<i>репродуктивный</i>
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3. Единство общения и деятельности.		



	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся. варианты заданий:</i>  Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.  Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.  Дайте характеристику диалогическому общению.  Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.  Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.  Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.  Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»  Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.  Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.</p>	1	
<p><i>Тема 2.2</i>  <i>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</i></p>	Содержание учебного материала		
	1.Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	<i>репродуктивный</i>
	2.Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<p>Практическое занятие  Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:  «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».  Самоанализ результатов тестирования.  Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p>	0	

	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся. варианты заданий.</i></p> <p>Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p> <p>Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.</p> <p>Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>	1	
<p><i>Тема 2.3.</i></p> <p><i>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</i></p>	<p>Содержание учебного материала</p>		
	<p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p>	2	<i>репродуктивный</i>
	<p>2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>		
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся. варианты заданий.</i></p> <p>Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?</p> <p>Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».</p> <p>Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.</p> <p>В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p>	1	
<p><i>Тема 2.4.</i></p> <p><i>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</i></p>	<p>Содержание учебного материала</p>		

	1.Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	<i>репродуктивный</i>
	2. Невербальная коммуникация.	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Контрольная работа по теме « <i>Психологические аспекты общения</i> »		
	Практическое занятие Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	0	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. варианты заданий.</i> На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».	2	

	Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.		
<i>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</i>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	<i>репродуктивный</i>
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	0	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий</i> Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	<b>1</b>	
<b>Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>6/4/2</b>	
<i>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</i>	Содержание учебного материала		

	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	<i>репродуктивный</i>
	Практическое занятие. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	0	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий</i> Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Подготовка к зачёту.	1	
<i>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</i>	Содержание учебного материала		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	<i>репродуктивный</i>
	2 Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий</i> Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	1	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>6/4/2</b>	
<i>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</i>	Содержание учебного материала		

	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	<i>репродуктивный</i>
	2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Контрольная работа по теме « <i>Этика и психология общения</i> »		
	Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	0	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий</i> Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере. Подготовка к зачёту.	2	
	<b>ВСЕГО:</b> <b>аудиторных</b> <b>самостоятельной работы</b>	<b>42</b> <b>32</b> <b>10</b>	

## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению ОГСЭ.05 Психология общения

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин»

*Оборудование учебного кабинета:* УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации, видеофильмы, ЭОР и т.п.)

*Технические средства обучения:* Телевизор, DVD, видеокамера, компьютер, проектор, магнитофон.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

*Основные источники:*

1. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2021. – 448с.- ISBN: 978-5-222-10444-6
2. Красникова Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности. – М.: Издательство «Форум», 2010
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154>
4. Маслова Т.А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Маслова Т.А., Маслов С.И.. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 24.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88339> (дата обращения: 24.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Разомазова, А. Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN: 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/121372>
7. Рогов, Е. И. Р59 Психология общения + еПриложение: тесты: учебник / Е.И. Рогов. — Москва: КНОРУС, 2018. — 260 с. — (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-06194-7
8. Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебное пособие для СПО — Москва: КноРус, 2018. — 200 с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.- ISBN 978-5-222-14192-2

10. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 178с.- ISBN: 978-5-7695-9916-3

*Дополнительные источники:*

1. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.- ISBN: 978-5-91180-703-0
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2018. – 576с.- ISBN: 978-5-496-01604-9
3. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2018. – 304с.- ISBN: 978-5-8199-0374-2
4. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.
5. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2016. – 440с.
6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 187с.
7. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 65с.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения осуществляется преподавателем в процессе проведения устного опроса, практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формой промежуточной аттестации освоения обучающимися дисциплины «Психология общения» является дифференцированный зачет

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки
Тема 2.3  Тема 2.4, 2.6 3.1, 3.2, 4.1  Тема 2.5,	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Планирование действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Применение техник и приемов делового общения;  Выбор приемов рефлексивного слушания; Определение эффективности применяемой техники делового общения; Решение ситуационных задач; Обоснование выбора того или иного приема делового общения.  определение эффективности применяемой техники общения при проведении деловой беседы	Практическое занятие, оценка: зачтено – не зачтено  Контрольная работа, традиционная оценка в баллах  Практическое занятие, зачтено – не зачтено  Практическое занятие, наблюдение; зачтено – не зачтено  Практическое занятие, наблюдение, зачтено – не зачтено
Тема .2.1 , 2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• виды социальных взаимодействий;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила</li> </ul>	Изложение основных правил психологии общения и приемов общения в коллективе; Изложение целей, функций, видов общения. Формулирование механизмов взаимопонимания в общении. Формулирование техник и приемов общения при проведении деловых	Тест  Устный опрос, традиционная оценка в баллах  Тест

<p>Тема .2.5, 2..3, Тема 4.1  Тема 3.1, 3.2</p>	<p>слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликт</li> </ul>	<p>бесед, переговоров.</p> <p>Демонстрирование понимания форм поведения в служебных ситуациях.</p> <p>Изложение источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов</p>	<p>Практическое занятие, наблюдение, зачтено – не зачтено</p> <p>Контрольная работа Традиционная оценка в баллах</p> <p>Тест</p>
---	---	--	--

