

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
2021 г.

Одобрено методической
комиссией профессионального цикла
по специальности «Товароведение и
экспертиза качеств потребительских товаров»
Протокол №1 от 30.08.2021
Председатель МК
И.Н.Ширяева И.Н.Ширяева

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора УМР
Т.В. Андрианова Т.В. Андрианова

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

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

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>42</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>32</i>
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<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>
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2/2/0	
	Содержание учебного материала	2	<i>ознакомительный</i>
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
Раздел 2. Психология общения		28/22/6	
<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>	<p>Содержание учебного материала</p>		
	<p>1.Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p>	2	<i>репродуктивный</i>
	<p>2.Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p>	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>	Содержание учебного материала		
	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?	1	
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6/4/2	
<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	
Раздел 4. Этические формы общения		6/4/2	
<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	
	ВСЕГО: аудиторных самостоятельной работы	42 32 10	

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"> • 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 	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"> • этические принципы общения; • источники, причины, виды и способы разрешения конфликт 	<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>
-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

