



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ
ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Самарской области
«Тольяттинский политехнический колледж»
(ГБПОУ СО «ТПК»)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

 С.А.Гришина
05.06 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Тольятти, 2019

ОДОБРЕНА

Протокол ПЦК гуманитарных дисциплин
от 05 06 2019 № 9

Председатель ПЦК гуманитарных
дисциплин

С.С. Захарова
05 06 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02. 06 Сетевое и системное администрирование

Организация-разработчик: «Тольяттинский политехнический колледж»

Разработчики:

Лебедева И.В., преподаватель гуманитарных дисциплин
Ф.И.О., ученое звание, звание, должность

Рекомендована _____

Зачисление № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
номер

1 Введена впервые

2 Редакция №1 _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5 ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ОСВОЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.06 Сетевое и системное администрирование

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа дисциплины принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать/понимать:**

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- роли и ролевые ожидания в общении
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
- механизмы взаимопонимания в общении
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- этические принципы общения

В результате итоговой аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
1	2
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 46 часов;

дифференцированного зачёта 2 часа

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
лабораторные занятия	0
практические занятия	0
контрольные работы	0
курсовая работа (проект)	0
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	0
-Систематическая проработка конспектов занятий -Самостоятельная работа с учебником - Подготовка сообщений, докладов, презентаций по разделам дисциплины	0
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	2

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Коды общих и профессиональных компетенций
1	2		3	4
Раздел I. Теоретические и практические основы психологии общения				
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
	1	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения.	2	
	2	Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение	2	
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия		0	
	Самостоятельная работа обучающихся		0	
	Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала		4
1		Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения.	2	
		Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2	
Лабораторные работы		0		
Практические занятия		0		
Самостоятельная работа обучающихся		0		
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения		Содержание учебного материала		8
	1	Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций.	2	
	2	Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения.	2	
	3	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы	2	

		управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.		
	4	Манипулирование сознанием.	2	
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия		0	
	Самостоятельная работа обучающихся		0	
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».	2	
	2	Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Феномены аттракции и их значение в деловом общении. Имидж и самопрезентация.	2	
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия		0	
	Самостоятельная работа обучающихся		0	
	Содержание учебного материала		6	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 1.5. Общение как коммуникация	1	Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры.	2	
	2	Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2	
	3	Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	2	
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия		0	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Содержание учебного материала		8	
Тема 1.6. Проявление индивидуальных	1	Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства.	2	
	2	Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент,	2	

особенностей личности в деловом общении		характер.		ОК.04 ОК.06	
	3	Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.	2		
	4	Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.	2		
	Лабораторные работы		0		
	Практические занятия		0		
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала		4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	
	1	Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса.	2		
	2	Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления.	2		
	Лабораторные работы		0		
	Практические занятия		0		
	Самостоятельная работа обучающихся		0		
	Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		6	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
1		Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения.	2		
2		Стратегия поведения в конфликтной ситуации	2		
3		Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.	2		
Лабораторные работы		0			
Практические занятия		0			
Самостоятельная работа обучающихся		2			
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).					
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта			2		
Всего:			48		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
- оргтехника;
- мультимедийный проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гарькуша О.Н. Профессиональное общение, ООО «Издательский центр РИОР», 2013.
2. Жарова М.Н. Психология общения, ОИЦ Академия, 2014.
3. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2016.

Дополнительные источники:

1. Ефимова Н.С., Психология общения (Практикум по психологии: Учеб. пособие) – М.:ИД «Форум»-ИНФА-М, 2015. -192с.
2. Панфилова А.П., Теория и практика общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 288с.

3. Подымова Л.С., Духова Л.И. и др. Психолого-педагогический практикум – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224с.
4. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф.образования/Г.М.Шалимова. - М.: «академия», 2014г
5. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студ.высш. пед. учеб. заведений. - М.:»Академия», 2016г
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вызов/Под ред.проф. В.Н.Лавриненко. -М.:ЮНИТИ-ДАНА,2015 г
7. Социальная психология/П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова.- Ростов н/Д:Феникс, 2016г

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
2. <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
3. <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
4. <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, подготовка сообщений, рефератов.

Обучение учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией, которую проводит преподаватель. Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС). ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

4.1 Формы и методы контроля результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Устный опрос, тестирование, зачет по темам, контрольная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, работа с литературой, выполнение индивидуальных заданий.
Знания:	
– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос, тестирование, зачет по темам, контрольная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, работа с

<ul style="list-style-type: none">– основы проектной деятельности– роли и ролевые ожидания в общении– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения– механизмы взаимопонимания в общении– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов– этические принципы общения	литературой, выполнение индивидуальных заданий.
---	---

4.2 Контрольные вопросы по дисциплине Психология общения

1. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности.
2. Структура общения.
3. Стороны, средства и функции общения.
4. Речь как ведущее средство общения. Виды речи.
5. Виды коммуникативных барьеров. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
6. Невербальные средства общения. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.
7. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
8. Стили взаимодействия в деловом общении. Типы социальных ролей.
9. Ролевое общение. Трансактный анализ Э. Берна.
10. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
11. Основные правила взаимодействия в общении. Этапы взаимодействия в общении.
12. Социальное восприятие. Стереотипы в общении.
13. Механизмы восприятия знакомых людей. Психологические закономерности восприятия незнакомых людей.
14. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
15. Эффективное общение. Приемы повышения эффективности общения.
16. Правила ведения беседы с клиентом.
17. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
18. Манипулятивное общение.
19. Способы защиты от манипулятора.
20. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние на особенности общения
21. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
22. Темперамент и особенности общения.
23. Характер и особенности общения.

- 24. Этика общения и культура общения. Этические принципы общения.
- 25. Саморегуляция поведения в процессе общения.
- 26. Понятие конфликта. Типы конфликта.
- 27. Формула конфликта. Структура конфликта.
- 28. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
- 29. Типы конфликтогенов.
- 30. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

4.3 Оценка индивидуальных образовательных достижений.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка освоенных обучающимися общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.

5 ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ОСВОЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Этические нормы организации и этика руководителя.
2. Профессиональный кодекс, как способ закрепления стандартов
3. профессионального поведения.
4. Национальные особенности делового общения
5. Зоны и территории делового общения.
6. Конфликты в профессиональном общении
7. Переговоры в деловом этикете.
8. Особенности и правила телефонного общения.
9. Визитная карточка и ее роль в деловом общении.
10. Этикет и имидж делового человека.
11. Актуальные вопросы трудоустройства. Требования к резюме.
12. Стили управления руководителя. Руководство и лидерств