

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области

«Тольяттинский политехнический колледж»

(ГБПОУ СО «ТПК»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ СО «ТПК»

В.А. Давыдов

01/06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность **09.02.06 Сетевое и системное администрирование**

Тольятти, 2020

ОДОБРЕНА

Протокол ПЦК общеобразовательных
дисциплин

от 20 05 2020 № 10

Председатель ПЦК ООД

С.Е. Максимов
20 05 2020

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: ГБПОУ СО «Тольяттинский политехнический колледж»

Разработчики:

Лебедева И.В., преподаватель ГБПОУ СО «ТПК»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

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	
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	ОК.01 ОК.02
	2	Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент,	2	
				ОК.03

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