



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Тольятти, 2021

ОДОБРЕНА

Протокол УПО 4

от 11 05 2021 № 8

Методист УПО 4

_____ С.А.Савощенко

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:

Дремина О.П., 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 |

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 1. 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 | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| | 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 | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| | 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 | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| | 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 | ОК.01 ОК.02 ОК.03 |
| 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.