

Министерство образования Красноярского края  
краевое государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
**«Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор КГБПОУ «Зеленогорский  
техникум промышленных технологий и  
сервиса»  
С.П. Родченко  
\_\_\_\_\_ 2020г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 «Психология общения»**

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

г. Зеленогорск, 2020



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4-5</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6-11</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12-13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14-15</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 Психология общения»

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) для специальностей среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** программа входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

В ходе изучения дисциплины ставится задача формирования следующих общих компетенций (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

В результате освоения дисциплины 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;

— использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- психологические особенности ведения переговоров, деловых дискуссий и публичных выступлений;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лекционные занятия	30
практические занятия	18
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта ( 2 часа)</b>	



## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические работы		Коды ОК	Активные формы проведения занятий	Формы и темы внеаудиторных самостоятельных работ	Объем часов
						Кол-во обязательных аудиторных часов
1	2		3	4	5	6
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>						
<b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений.	ОК.04			1
	2	Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	ОК.02, ОК.04	- семинар		1
<b>Тема 1.2. Классификация общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Виды общения. Структура общения. Функции общения.	ОК.04	- лекция-диалог; - объяснительно-иллюстративный метод по средствам презентации.		2
<b>Тема 1.3. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	ОК.04			2
	<b>Практические занятия</b>					<b>2</b>
	1	<i>Практическое занятие 1</i> Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения	ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2

<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	ОК.04, ОК.06	- лекция-диалог; - объяснительно-иллюстративный метод по средствам презентации.		2
<b>Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	ОК.04, ОК.06			2
<b>Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	ОК.03, ОК.04, ОК.06			2
<b>Тема 1.7. Техники активного слушания</b>	<b>Практические занятия</b>					<b>4</b>
	1	<i>Практическое занятие 3</i> «Правильные вопросы» и отработка правил и техник активного слушания	ОК.02, ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
	2	<i>Практическое занятие 4</i> Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности». Анализ результатов	ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2

		тестирования				
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>						
<b>Тема 2.1.</b> Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.06			1
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	ОК.04 ОК.06			1
	<b>Практические занятия</b>					<b>4</b>
	1	<i>Практическое занятие 5</i> Анализ типичных ошибок в публичном выступлении.	ОК.04 ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
	2	<i>Практическое занятие 6</i> Коммуникативная игра «Кораблекрушение», дебаты.	ОК.04 ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
<b>Тема 2.2.</b> Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	ОК.01, ОК.03, ОК.04			2
<b>Тема 2.3.</b> Этикет в профессиональн ой деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.06			2
<b>Тема 2.4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>4</b>

Деловые переговоры	1	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.06			4
	<b>Практические занятия</b>					<b>2</b>
	1	<i>Практическое занятие 7</i> Деловая игра «Я Вас слушаю»	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>						
Тема 3.1. Конфликт его сущность	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	ОК.04, ОК.06	- лекция-диалог; - объяснительно-иллюстративный метод по средствам презентации.		2
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<b>Практические занятия</b>					<b>2</b>
	1	<i>Практическое занятие 8</i> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	ОК.04, ОК.06	- лекция-диалог; - объяснительно-иллюстративный метод по средствам презентации.		2
	<b>Практические занятия</b>					<b>2</b>

	1	<i>Практическое занятие 9</i> Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации», работа с методикой К. Томаса «Стратегии поведения в конфликте» и анализ результатов.	ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>2</b>
	1	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.	ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06			2
	<b>Практические занятия</b>					<b>2</b>
	1	<i>Практическое занятие 10</i> Самодиагностика по теме «Стресс его особенности». Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования	ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06	- занятие с элементами тренинга		2
<b>Дифференцированный зачет</b>						<b>2</b>
<b>Итого:</b>						<b>48</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству учащихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- легко передвигаемые в пространстве столы, стулья.

Аппаратные средства:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами: клавиатура и мышь;
- устройства вывода звуковой информации: колонки;
- мультимедиапроектор.

Канцелярские средства:

- Цветные карандаши, мелки.
- Альбомные листы.
- Ватман.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

##### **3.2.1. Основные источники**

1. Столяренко Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Феникс, 2020. – 317 с.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии / Н.С. Ефимова. – М.: Форум, 2019. – 192 с.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: «Наука», 2001.
2. Ефимова Н.С. Основы общей психологии / Н.С. Ефимова. – М.: Форум, 2020. – 288 с.
3. Ефимова Н.С. Социальная психология / Н.С. Ефимова. – М.: Форум, 2020. – 192 с.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Издание третье, переработанное и дополненное. Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2000. – 672 с.

4. Сухов А.Н. Социальная психология: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Н. Сухов. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

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

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>знать/понимать:</b> взаимосвязь общения и деятельности	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования.</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде: -тестирования.</p> <p><b>Методы оценки результатов обучения:</b> - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.</p> <p><b>Критерии оценки</b> Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.</p>
<b>знать/понимать:</b> цели, функции, виды и уровни общения	
<b>знать/понимать:</b> механизм взаимопонимания в общении	
<b>знать/понимать:</b> технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	
<b>знать/понимать:</b> этические принципы в общении	
<b>знать/понимать:</b> психологические особенности ведения переговоров, деловых дискуссий и публичных выступлений	
<b>знать/понимать:</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	
<b>знать/понимать:</b> приемы саморегуляции в процессе общения	
<b>уметь:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b> - выполнении практических заданий; - решении ситуационных задач; -тренинговых упражнений (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.).</p>

<p><b>уметь:</b>  организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p><b>Промежуточная аттестация</b>  в форме дифференцированного зачета в виде:  - письменных/ устных ответов в ходе коммуникативных игр,  - тестирования.  <b>Методы оценки</b>  <b>результатов обучения:</b>  - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.  <b>Критерии оценки</b>  Адекватность,  оптимальность выбора способов действий, методов, техник и т.д.  Рациональность действий.  Умение применять навыки позитивного общения и техники аргументации.  Способность к рефлексии.</p>
<p><b>уметь:</b>  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p><b>Промежуточная аттестация</b>  в форме дифференцированного зачета в виде:  - письменных/ устных ответов в ходе коммуникативных игр,  - тестирования.  <b>Методы оценки</b>  <b>результатов обучения:</b>  - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.  <b>Критерии оценки</b>  Адекватность,  оптимальность выбора способов действий, методов, техник и т.д.  Рациональность действий.  Умение применять навыки позитивного общения и техники аргументации.  Способность к рефлексии.</p>