

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЧПОУ «КОЛЛЕДЖ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КГИМС»
Хамхоева З.М.

« 09 » 2021г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для программы подготовки по специальности СПО

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Форма обучения – очная.

Срок обучения - 3 года и 10 месяцев.

Карабулак 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **09.02.07 Информационные системы и программирование**

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский топливно-энергетический колледж им.Т.Х.Цурова»

Разработчик программы: _____/_____ /

Рабочая программа дисциплины
Обсуждена и рекомендована к утверждению решением Цикловой комиссии

Протокол №3 от «27» августа 2021 г.

1. <u>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО **09.02.07 Информационные системы и программирование**, входящей в укрупненную группу специальностей **09.00.00 Информатика и вычислительная техника**.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу (ОГСЭ.00).

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Применять техники и приемы эффективного общения в 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;
- 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

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны формироваться общие компетенции, включающие в себя способность:

Код	Наименование общих компетенций
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.
ОК3.	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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	46
Самостоятельная работа	2
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	16
самостоятельная работа студента	
в том числе:	
- Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия»	1
- Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.	1
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в 3 семестре.	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины: **ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа студентов, курсовая работ (проект)	Уровень освоения	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4	5
Раздел 1. Психологические закономерности общения и взаимодействия людей			15	
Тема 1.1. Общение: виды, структура, функции	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1	Функции общения. Виды общения. Формы опосредованного общения (реклама, наглядная информация, документация). Общение межличностное и групповое.		
Тема 1.2. Вовлечение и понимание людьми друг друга в деловом общении	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1	Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Расспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании.		
	Самостоятельная работа обучающихся Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия»		1	
Тема 1.3. Механизмы межличностного восприятия	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1	Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия и стереотипизация. Специфические ошибки восприятия		
Тема 1.4. Общение как межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1	Теория взаимодействия Э. Берна. Описание игровых моментов в общении. Характеристика состояний. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта.		
Тема 1.5. Факторы общения	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1	Факторы, осложняющие общение. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.		
Тема 1.6. Общение как процесс	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09,
	1	Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Три состояния человека: "Я-		

коммуникации		родитель", "Я-взрослый", "Я-ребенок". Характеристика каждого состояния. Коммуникационный процесс формирования идеи, кодирование и выбор канала, передача идеи, декодирование. Обратная связь и помехи. Выбор канала коммуникаций. Препяды на пути межличностных коммуникаций. Вербальная и невербальная связь.			ОК 10, ОК.11
Тема 1.7. Межкультурное общение	Содержание учебного материала		2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Основные типы культур по поведенческому и психологическому признакам: моноак- тивные народы, полиактивные народы, реактивные народы. Психологические особенности различий между Востоком и Западом. Стиль общения. Элементы культуры. Основные области недопонимания. Основные правила межкультурного общения.			
Раздел 2. Психология личности				6	
Тема 2.1. Психологическая структура личности	Содержание учебного материала		2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Понятие о личности. Соотношение биологического и социального. Структура личности: первый блок - биологические особенности; второй блок - устойчивые особенности отдельных психических процессов; третий блок - социальный опыт личности. Взгляды отечественных психологов на структуру личности (К. К. Платонов, А. Г. Ковалев, В. С. Мерлин, Б. Г. Ананьев).			
Тема 2.2 Взгляды на структуру личности в западной психологии	Содержание учебного материала		2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Структура личности по З. Фрейду, К. Юнгу, Г. Олпорту и др.			
Тема 2.3. Типология личности	Содержание учебного материала		2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Креч- мер, Шелдон, И. П. Павлов). Деление психотипов по темпераменту. Конституциональная типология личности (астеник, пикник, атлетик, дипластик). Типология К. Юнга, Э. Шпрингера, психометрическая типология С. Деллингера, Хорни.			
Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.				15	
Тема 3.1. Деловое и управленческое общение	Содержание учебного материала		2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Деловое общение. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные), непосредственное общение.			
	Практические занятия		2	3	
1	Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по				

		<u>телефону, переговоры. Типы собеседников. Абстрактный собеседник: вздорный человек, позитивный человек, всезнайка, хладнокровный, незаинтересованный и др. Этапы и фазы делового общения.</u>			
	Самостоятельная работа обучающихся <u>Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.</u>			1	
Тема 3.2. Сред- ства общения	Содержание учебного материала			4	<u>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11</u>
	1	<u>Речь как средство общения. Требования к речи работника торговли: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи. Неречевые средства общения; пространственно-временные характеристики общения. Вспомогательные средства общения: особенности телосложения, средства изменения природного телосложения.</u>	2		
	2	<u>Акустические средства общения, связанные с речью. Речевые паузы, их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Тактильные средства общения. Особенности использования несловесных средств общения в деятельности работника торговли.</u>	2		
Тема 3.3. Кон- фликты. Поведение в нестандартных конфликтных ситу- ациях»	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11</u>
	1	<u>Конфликт как органическая составляющая жизни общества. Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Структура конфликта.</u>	2		
Тема 3.4. спосо- бы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11</u>
	1	<u>Основные правила поведения</u>	2		
	Практические занятия			2	
	1	<u>Основные правила поведения, противодействующие возникновению конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Посредничество в конфликте.</u>	3		
Раздел 4. Этическое содержание делового общения				12	
Тема 4.1. Этика делового обще- ния	Содержание учебного материала			-	<u>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10, ОК 11</u>
	Практические занятия			2	
	1	<u>Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений: этические кодексы; комитеты по этике; тренинг и т. д. Этика служебных взаимоотношений мужчин и женщин. Этика делового телефонного разговора.</u>	3		

Тема 4.2. Этикет и культура поведения в деловом общении	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия			
	1	Этикет в современном общении людей. Уровни соблюдения этикета. Первый уровень этикета - «Не мешай!». Второй уровень этикета - «Будь приятен окружающим людям!». Третий уровень этикета - «Помогай окружающим людям!». Четвертый уровень этикета - «Будь естественен!». Правила хорошего поведения. Этикет мужчины и женщины. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной.	3	
Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия			
	1	Понятие деловой беседы. Ее функции. Правила ведения беседы. Основные этапы. Приемы ведения беседы. Правила повышения эффективности деловой беседы. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании. Правила слушания. Психологические барьеры слушания.	3	
Тема 4.4. Этикет делового телефонного разговора	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия			
	1	Роль телефонных разговоров в деловом общении. Знание телефонного этикета. Правила делового телефонного разговора: подготовка к разговору; время звонка; приветствие; ответ на телефонный звонок.	3	
Тема 4.5. Деловое письмо: требования этикета	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия			
	1	Регламентированные и нерегламентированные письма. Их структура, язык. Речевой этикет делового письма. Основные принципы использования этикетных средств.	3	
Тема 4.6. Ведение переговоров: этические аспекты	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия			
	1	Назначения деловых переговоров. Выбор методов проведения. Стратегия и тактика переговоров. Две линии поведения партнеров: жесткая и мягкая. Личностные стили поведения в переговорном процессе. Когнитивные аспекты ведения переговоров (основные фазы ведения переговоров). Техники и технологии ведения переговорного процесса.	3	
Всего				48

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Социально-экономических дисциплин»:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- учебные наглядные пособия (таблицы, плакаты);
- тематические папки дидактических материалов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебников (учебных пособий) по количеству обучающихся.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- калькуляторы.

Раздаточный материал: тестовые задания, индивидуальные карточки, дидактический материал по разделам и темам программы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие - М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2015-192с.

Дополнительные источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений (под редакцией Кибанова А.Я.) -М. Инфра -М.2009г.-203с.
2. Психология и этика делового общения под ред. проф. В.Н. Лавриненко М. Юнити 2008- 187с
3. Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник -Изд. 2-е, стер. - Ростов и /Д: Феникс, 2014. - 317с

Интернет ресурсы:

1. <http://svntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. http://dwl.alleng.ru/cl ar/manag/man_130.zip
3. <http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro>

3.3. Организация образовательного процесса

Дисциплина ОГСЭ.03 Психология общения изучается в течении 3 семестра.

Форма проведения консультаций для обучающихся- индивидуальная.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе стажировок в организациях направления деятельности, которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
<u>Взаимосвязь общения и деятельности</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных заданий различной сложности</u> <u>контрольные вопросы по теме</u>
<u>Цели, функции, виды и уровни общения</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций</u>
<u>Роли и ролевые ожидания в общении</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Трансакционный анализ Э. Берна»;</u>
<u>Виды социальных взаимодействий</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных заданий различной сложности</u> <u>письменная проверка в виде диктанта; собеседование;</u>
<u>Механизмы взаимопонимания в общении</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>письменная проверка в виде диктанта;</u>
<u>Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>устная проверка, семинар на тему: «Правила эффективного общения»;</u>
<u>Этические принципы общения</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций</u>
<u>Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</u>	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	<u>защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Конфликтные личности».</u>
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
<u>Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</u>	90-100 % правильных ответов и выполненных действий - «5»; 70- 89% правильных ответов и выполненных действий - «4»; 50-69 % правильных ответов и выполненных действий - «3»; менее 50 % - «2»	<u>оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций</u> <u>домашние задания проблемного характера; практические задания по работе с информацией, документами, литературой; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий</u>
<u>Использовать приемы саморегуляции поведения в</u>	90-100 % правильных ответов и выполненных действий - «5»;	<u>оценка ответов в ходе эвристической беседы,</u>

<u>процессе межличностного общения.</u>	<u>70- 89% правильных ответов и выполненных действий - «4»;</u> <u>50-69 % правильных ответов и выполненных действий - «3»;</u> <u>менее 50 % - «2»</u>	<u>подготовка презентаций</u> <u>домашние задания</u> <u>проблемного характера;</u> <u>практические задания по работе с информацией,</u> <u>документами, литературой;</u> <u>подготовка и защита</u> <u>индивидуальных и групповых заданий</u>
---	---	--