Министерство образования и науки Архангельской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Архангельской области

«Красноборский лесотехнический техникум»

( ГАПОУ АО «Красноборский лесотехнический техникум»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГАПОУ АО

«Красноборский лесотехнический техникум»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.А. Панов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**ОГСЭ.06.**

Красноборск

2018

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04«Коммерция (по отраслям)», утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от «15» мая 2014 г. № 539.

**Организация-разработчик:** Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Архангельской области «Красноборский лесотехнический техникум» (далее – ГАПОУ АО КЛТТ)

**Разработчик:**

Витязева Ольга Валентиновна, преподаватель ГАПОУ АО «Красноборский лесотехнический техникум».

Рассмотрена, рекомендована к утверждению методической комиссией гуманитарного цикла ГАПОУ Архангельской области «Красноборский лесотехнический техникум».

Заключение методической комиссии № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

Председатель МК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Витязева О.В.

# СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программыучебнойдисциплины 5
2. [Структура и содержаниеучебнойдисциплины 7](#_TOC_250001)
   1. [Объем учебной дисциплины и виды учебнойработы 7](#_TOC_250000)
   2. Тематический план и содержаниеучебнойдисциплины 8
3. Условия реализации учебной дисциплины 13
4. Контроль и оценка результатов освоенияучебнойдисциплины 15
5. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

## Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ.06. Психология общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта(далее–ФГОС)(приказМинистерстваобразованияинаукиРФ№539от 15.05.2014 г.) по специальности **38.02.04 Коммерция (по отраслям)** (базовая подготовка

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при реализации основных профессиональных образовательных программ по специальности 38.02.04«Коммерция (по отраслям)» всеми образовательными учреждениями среднего профессионального образования на территории Российской Федерации, имеющими право на реализацию основной профессиональной образовательной программы по данным специальностям.

**Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общий гуманитарный и социально-экономический цикл, введена за счет вариативной части ППССЗ Коммерция (по отраслям)

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

**В результате освоения дисциплины студент должен уметь:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностногообщения.

## В результате освоения дисциплины студент должен знать:

* + Взаимосвязь общения идеятельности;
  + цели, функции, виды и уровниобщения;
  + роли и ролевые ожидания вобщении;
  + виды социальных взаимодействий;
  + механизмы взаимопонимания в общении;
  + техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,убеждения;
  + этические принципы общения;
  + источники, причины, виды и способы разрешенияконфликтов.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)» и овладению общими компетенциями (ОК):

## Общие компетенции (ОК):

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих общих компетенций, включающих в себя способность:

Ок 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Ок 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

Ок 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Ок 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Ок 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Ок 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

## Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

## Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

-максимальной учебной нагрузки студента 51час, в том числе:

* обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 34 часа;

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

## 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Объем часов** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 51 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 34 |
| В том числе: |  |
| Лекции | 17 |
| Практические занятия | 15 |
| Контрольные работы | 1 |
| Промежуточная аттестация в форме зачета | 1 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровеньосвоения |
| **Раздел 1. Характеристика общения** |  | | **10** |  |
| Тема 1.1 Общение и его функции. Видыобщения. | Содержание учебного материала | | 2 |  |
| 1 | Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины. Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов. Виды общения, функции общения, уровни общения. | 1 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **подборка трактовки понятия «общение», представленное разными отечественными и зарубежными исследователями,анализ**  **Их содержания** | | 2 |
| Тема 1.2 Общение и общительность. Общение и деятельность. | Содержание учебного материала | | 2 | 1,2 |
| 1 | Социальные потребности в общении. Понятие  «общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения |
| Лабораторные работы | | 0 |
| Практическая работа №1. **Определение уровня**  **общительности** | | 2 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся**: составление развернутой схемы «Уровниобщения»** | | 2 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 2. Многоплановый характер общения** |  | | **10** |  |
| Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация) | Содержание учебного материала | | 2 |  |
| 1 | Специфика обмена информацией между людьми. Понятие  «коммуникация». Коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация. Невербальные способы общения. | 2 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **невербальный язык**  **разных стран мира** | | 1 |
| Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция). | Содержание учебного материала | | 2 |  |
| 1 | Природа и структура взаимодействия: феномены взаимодействия. Теория обмена Дж. Хоманса, ее принципы. Позиции участников взаимодействия по  Э.Берну. Конфликт как особая форма взаимодействия. | 1 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся**: условия конструктивного разрешенияконфликтов** | | 1 |
| Тема 2.3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция) | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Понятие социальной перцепции. Механизмы  межличностного восприятия. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. | 1,2 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Самостоятельная работа обучающихся: **эффекты**  **межличностного восприятия** | | 2 |  |
| **Раздел 3. Роли и ролевые ожидания** |  | | **10** |  |
| Тема 3.1 Понятие социальной роли | Содержание учебного материала | | 2 |  |
| 1 | Социальная роль, ее понятие. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт,  Его виды. | 1 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольная работа | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **психология малых**  **групп: структура, развитие, групповые феномены** | | 1 |
| Тема 3.2 Ролевые ожидания. Ролевой конфликт. | Содержание учебного материала | | 2 |
| 1 | Аспекты социальной роли: ролевое ожидание и ролевое исполнение. Ролевой конфликт, его виды. Характеристика внутриличностного, внутриролевого, личностно -  ролевого и инновационного видов конфликтов. | 2 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **психология больших социальных групп и массовые психические явления** | | 1 |
| Тема 3.3 Влияние социальной роли на  развитие личности | Содержание учебного материала | | 2 | 2 |
|  | 1 | Аспекты освоения социальной роли, их характеристика. Ролевые игры как способ овладения социальных ролей.  Типы социальных игр. Характеристика ролевого репертуара малой группы. |  |
| Лабораторные работы | | 0 |
| Практическая работа №2. **Выполнение теста « Три Я»** | | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Самостоятельная работа обучающихся: | | | непредусмотрено |  |
| **Раздел 4. Практическая ориентация в общении** |  | | | **11** |
| Тема 4.1 Психология слушания, виды слушания | Содержание учебного материала | | | 2 |
| 1 | | Процесс активного слушания, его составляющие, объективные и субъективны факторы процесса  слушания, характеристикавидовслушания. |  |
| Лабораторныеработы | | | 0 |  |
| Практическиеработы | | | 0 |
| Практическиеработы | | | 0 |
| Контрольная работа №1 | | | 1 |
| Самостоятельная работа обучающихся**: слушание**  **публичного выступления** | | | 2 |
| Тема 4.2. Ведение и эффективность беседы | Содержание учебного материала | | | 2 |  |
| 1 | Беседа как способ межличностной коммуникации. Ключевые черты беседы, типы бесед. Виды деловой  беседы. Варианты развития диалога в беседе. Техники ведения и анализа в беседе. | |  |
| Лабораторные работы | | | 0 |  |
| Практическая работа №3. **Определение индивидуальной**  **ведущей системы восприятия** | | | 2 |  |
| Контрольные работы | | | 0 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: **правила**  **эффективного слушания** | | | 2 |  |
| **Раздел 5. Общение и индивидуальные особенности человека** |  | | | **6** |  |
| Тема 5.1 Общение и темперамент. Общение и характер человека. | Содержание учебного материала | | | 2 |  |
| 1 | | Понятие о темпераменте, характеристика темпераментов.  Понятие о характере, черты и свойства характера. |  |
| Лабораторные работы | | | 0 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Практическая работа №4. **Определение собственного типа**  **темперамента** | | 2 |  |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **общение с различными по характеру собеседниками** | | 2 |
| **Раздел 6. Коммуникативная культура** |  | | **4** |  |
| Тема 6.1 Искусство договариваться. Чувство собственного достоинства. Самоценность. | Содержание учебного материала | |  |  |
| 1 | Методы умения договориться. Чувство собственного  достоинства, самоценность, представление о самом себе. | 1 | 1,2 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практическая работа №5. **Определение отношения к**  **самому себе** | | 1 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: **правила культуры общения** | | 1 |
| Тема 6.2 Психология межличностного познания и формирования отношений | Содержание учебного материала | | 1 |
| 1 | Итоговоезанятие | 1,2 |
| Лабораторные работы | | 0 |  |
| Практические работы | | 0 |
| Контрольные работы | | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся: | | 0 |
| Лекции: | | | 17 |  |
| Практические работы: | | | 17 |  |
| Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов: | | | 17 |  |
| **Всего:** | | | **51** |  |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫДИСЦИПЛИНЫ

## Требования к минимальному материально-техническомуобеспечению

Реализация программы дисциплины не требует наличия учебного кабинета – Психология общения; лаборатории – не предусмотрено

Оборудование учебного кабинета:

* + - посадочные места по количествуобучающихся;
    - рабочее место преподавателя; Технические средстваобучения:
    - компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор,

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено

## Информационное обеспечение обучения

**Основные источники**

Для преподавателей

1. Столяренко Л.Д, Самыгин С.И. Учебник для СПО,Психология общения ,«Феникс» 2019
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2016.
3. Ильин Е.П. Психология общения / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер,2014-03-18
4. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер,:2016.
5. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2014.

Для студентов

1. Красникова Е.А., Соснин В.А. Социальная психология:учебник /Е.А.Красникова, В.А. Соснин. – М.: ФОРУМ,20106
2. Ильин Е.П. Психология общения / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер,2016
3. ИльинЕ.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин.-СПб.:Питер,2019.

## Дополнительные источники

Для преподавателей

1. Богатырева Н. А. Конфликтогены или как вести себя в конфликте - Управление персоналом / Н.А. Богатырев. -2018.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: ПИТЕР,2014.
3. Романова Н. Н., Филиппов А. В. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология: словарь / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. - М.: Флинта,2014

Для студентов

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию / Г.С. Абрамова. - М.,2014. 2.Вердербер Р., Вердербер К. Общение / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб., 2015. 3.Ефимова Н.С. Психология взаимопонимания / Н.С. Ефимова. - Спб.: Питер,2014. 4.Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. - М.,2014

5.Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 2018.

## Интернет- ресурсы

1. Популярный сайт по различным вопросам психологии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.psyhology.ru](http://www.psyhology.ru/)/
2. Библиотека психологической литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.i.com.ua/~](http://www.i.com.ua/%7E)irenna.ru3.
3. Психология общения: конфликты и гармония [Электронный ресурс]. – Режим доступа:[www.progressman.ru](http://www.progressman.ru/)
4. Психология общения: социальные коммуникации [Электронный ресурс]. –Режим

доступа: [www.nauchenie.narod.ru](http://www.nauchenie.narod.ru/)

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения:**  применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Формализованное наблюдение и оценка результатов практических работ, беседа,  Индивидуальный опрос |
| определять критерии качества оказываемых услуг, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного  общения | выполнение индивидуальных заданий, беседа, фронтальный опрос, формализованное наблюдение и оценка  результатов практической работы |
| **Знания:**  взаимосвязь общения и деятельности; | Оценка и защита реферата по теме,  Реферирование основных понятий, сообщения |
| цели, функции, виды и уровни общения; | Лекционное занятие, тестирование |
| роли и ролевые ожидания в общении | лекционное занятие, беседа, контрольное  задание |
| Виды социальных взаимодействий | формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы, домашнее задание, терминологический словарь, создание мультимедийных  презентаций |
| Механизмы взаимопонимания в общении | рефераты, беседа, самостоятельное  конспектирование, индивидуальный опрос |
| Техники и приемы общения, правила  слушания, ведения беседы, убеждения | Лекционное занятие, анализ ситуаций |
| Этические принципы общения | беседа, индивидуальный опрос |
| источники, причины, виды и способы  разрешения конфликтов. | Самостоятельное конспектирование, рефераты |

## Технологии формирования ОК

|  |  |
| --- | --- |
| **Название ОК** | **Технологии формирования ОК (на учебных занятиях)** |
| **В соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04«Коммерция (по отраслям)»** | |
| Ок 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый  интерес. | беседа,поиск и сбор информации, дискуссия |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Практическая работа, индивидуальные и групповыезадания |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного  развития. | работа с Интернет- ресурсами, работа с учебником, самостоятельная работа в библиотеке, поиск аргументов в отношении решения проблемных задач |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,потребителями. | дискуссия, семинар, практическая работа, индивидуальные и групповые задания |
| Ок 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | работа с Интернет- ресурсами, обработка и анализ статистической информации, работа с учебником, самостоятельная работа в библиотеке |
| Ок 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | практическая работа, выполнение групповых заданий, стимулирование обучающихся к чтению литературы психологической направленности с последующим обсуждением |

* 1. **Конкретизация результатов освоения дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать  договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции. | |
| Уметь: устанавливать коммерческие связи, заключать договора и контролировать их  выполнение; применять различные средства, техники и приемы профессионального общения в профессиональной деятельности; соблюдать правила профессиональной этики | Практическая работа №1. Определение уровня общительности Практическая работа №2. Анализ коммуникативных и организаторских способностей |
| Знать: основы профессиональногои делового общения; психологическиеособенности  делового общения и его специфику в сфере обслуживания в коммерческой деятельности | Тема 1.1 Общение и его функции. Виды общения.  Тема1.2 Общение и общительность.Общениеи деятельность.  Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация)  Тема2.3 Общение как восприятиелюдьмидруг друга(перцепция)  Тема 6.1 Искусство договариваться. Чувство собственного достоинства. Самоценность.  Тема 6.2 Психологиямежличностногопознания и формированияотношений |
| Самостоятельная работа студента | слушание публичного выступления, эффективность  деловой беседы |
| ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы  менеджмента, делового и управленческого общения. | |
| Уметь: применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы  делового и управленческого общения; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности | Практическая работа №3. Определение индивидуальной ведущей системывосприятия |
| Знать: механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения, правила слушания, ведениябеседы, убеждения,  источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности | Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция).  Тема2.3 Общение как восприятиелюдьмидруг друга(перцепция) |
| Самостоятельная работа студента | Эффекты межличностноговосприятия,  условияконструктивного разрешения конфликтов, правила культуры общения, психология малых групп: структура, развитие, групповые феномены |

1. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» «Общая гуманитарная и социально-экономическая дисциплина» основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.04«Коммерция (поотраслям)»

|  |  |
| --- | --- |
| № изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением | |
| БЫЛО | СТАЛО |
|  |  |