Департамент образования и науки Курганской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Курганский государственный колледж»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

обще-гуманитарного и социально-экономического цикла

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

Базовый уровень

Курган 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **5**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ** **11**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **12**

5. **ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ, ДОПОЛНЕНИЙ В ПРОГРАММЕ** **14**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО **15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования**, входящей в укрупненную группу специальностей 15.00.00 Машиностроение.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: обще-гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1.-3.5.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	36
В том числе:	
Теоретическое обучение	21
Практическое обучение	15
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация	2

[1]Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией с соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОГСЭ 05. Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения			40	
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		**2**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	1	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала		**3**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	2. Процесс общения и его аспекты. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	1	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		1	
	2. Практическая работа № 1 Правила ведения беседы, убеждения. Правила ведения беседы, убеждения. Диагностика уровня общительности обучающихся. Выработка умения убеждать собеседника. Решение ситуационных задач: «Формулировка вопросов». Ролевые ситуации: «Техники, убеждающего воздействия». Анализ ролевых ситуаций.	3	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	

Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала		**6**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	3. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	1	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4	
	4. Практическая работа № 2 Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Позиции в общении. Выработка умения у обучающихся общаться со «взрослой» позиции. Диагностика позиции в общении при помощи психологического теста: «Три Я». Решение ситуационных задач по типам взаимодействия: «Кооперация и конкуренция», «Ориентация на понимание и ориентация на контроль». Выполнение ролевых упражнений: «Позиции в общении»	3	2	
	5. Практическая работа № 3 Копинг-механизмы. Копинг-механизмы. Выработка у обучающихся адаптивных способов регуляции собственного поведения в процессе межличностного общения. Разбор ситуаций с неадаптивными способами поведения в различных ситуациях и перевод их в копинг-механизмы. Решение ситуационных задач: «Эффективные способы регуляции своего поведения в процессе межличностного общения»	3	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
Тема 1.4. Перцептивная сторона	Содержание учебного материала		**3**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-
	6. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов воспри-	1	2	

общения	ятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.			2.3. ПК 3.1.-3.5
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Тема 1.5. Общение как коммуникация	Содержание учебного материала		**4**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	7. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. 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. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинестика, просодика, таксика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	1	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2	
	8. Практическая работа № 4 Речевой тренинг	3	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала		7	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	9. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента.	1	2	
	10. Психологическая культура специалиста. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в	1	2	

	сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2	
	11. Практическая работа № 5 Психологический практикум	3	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала		**3**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	12. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. 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. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	1	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		-	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		**12**	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	13. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекани. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	2	2	
	14. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.	2	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		6	
	15. Практическая работа № 6 Предупреждение конфликтов в сфере сервиса	3	2	

	16. Практическая работа № 7 Деловая игра «Приёмы общения с клиентом»	3	2	
	17. Практическая работа № 8 Психологические приемы в решении конфликтных ситуациях. Диагностика уровня конфликтности у обучающихся с помощью психологической методики. Видение конфликтной ситуации сторонами, мотивация. Решение ситуационных задач: «Конструктивный и деструктивный конфликт». Упражнение для групповой работы «Переправа». Психологические приемы в решении конфликтных ситуациях. Анализ конфликтной ситуации «Федорино горе» по алгоритму. Отработка психологических приемов в решении конфликтных ситуациях («Игра в туман», «Негативное заявление», «Негативные расспросы»). Методы аргументации. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации.	3	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Промежуточная аттестация	**18. Дифференцированный зачет.**	**3**	**2**	
Всего			**40**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный

оборудованием:

- 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);

техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;

- оргтехника;

- мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания:

1. Андреева, Г.М., Социальная психология.- М.: Аспект Пресс, 2002.
2. Ефимова, Н.С., Социальная психология.- М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2008.
3. Ильин, Е.П., Психология общения и межличностных отношений.- Спб: «ПИТЕР», 2009.
4. Зинкевич-Евстигнеев,а Т., Фролов, Д., Грабенко, Т.,Технология создания команды.- СПб.: Издательство «Речь» 2002.
5. Кошевая, И.П., Канке, А.А., Профессиональная этика и психология делового общения.- М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2011.
6. Леонтьев, А.А., Психология общзения: учеб. Пособие для студ. высш.учеб.заведений.-5-е изд., стер.- М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2008.
7. Рогов, Е.И., Психология общения.- М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2001.

8. Соснин, В.А., Социальная психология.- М.: Форум, 2010.
9. Социальная психология и этика делового общения, под общей ред. Проф. В.Н. Лавриненко.- М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995.
10. Сухов, А.Н., Социальная психология: учебное пособие для СПО.- Москва: Академия, 2011
11. Сухов, А.Н., Социальная психология: учеб. пособие для студ. учреждений СПО.- 12-е изд., стер.- М.: Академия, 2015.
12. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013.

3.2.2.Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Информационный портал Режим доступа: http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html.

2. Информационный портал Режим доступа: http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm.

3. Информационный портал Режим доступа:http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya.

4. Информационный портал Режим доступа: https://psyera.ru/4322/obshchenie.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций
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		

Умения: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	

5. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ, ДОПОЛНЕНИЙ В ПРОГРАММЕ

Номер изменения	Номер листа	Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Всего листов в документе	Подпись председателя ЦК (заведующего кафедрой)