

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

Утверждено

В составе образовательной программы

Ученым советом ВГТУ

27.03.2020 протокол № 9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

Квалификация выпускника: техник

Нормативный срок обучения: 3 года 10 месяцев

Форма обучения: очная

Год начала подготовки 2020 г.

Программа обсуждена и актуализирована на заседании методического совета СПК

«19» 03 2021 года. Протокол № 7.

Председатель методического совета СПК

Сергеева С.И. _____
(подпись)

Программа одобрена на заседании педагогического совета СПК

«26» 03 2021 года. Протокол № 7.

Председатель педагогического совета СПК

Облиенко А.В. _____
(подпись)

2021 г.

Программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), утвержденным приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 №1557

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Аристова И.В. преподаватель СПК

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	3
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины.....	3
1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	9
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	9
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу учебного плана.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

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

У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

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

31- взаимосвязь общения и деятельности;

32- цели, функции, виды и уровни общения;

33- роли и ролевые ожидания в общении;

34- виды социальных взаимодействий;

35- механизмы взаимопонимания в общении;

36- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37- этические принципы общения;

38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **иметь практический опыт**:

П1– восприятия личности другого, эмпатии, установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей;

П2– нахождения организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них;

П3– нахождения путей убеждения собеседников с использованием законов психологии человека;

П4– публичных выступлений и законов преодоления страхов перед ними;

П5– ведения переговоров, собраний и понимания психологических особенностей подобных мероприятий.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих компетенций:

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 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

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

1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка – 40 часов, в том числе:

обязательная часть – 36 часов.

вариативная часть – 4 часов.

Объем практической подготовки - 0 часов

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	В том числе в форме практической подготовки
Объем работы обучающихся в академических часах (всего)	40	-
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)	36	-
в том числе:		
лекции	18	-
практические занятия	18	-
В том числе: практическая подготовка в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	0	
Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение	4	
в том числе:		
изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы	2	
выполнение индивидуального или группового задания	2	
Промежуточная аттестация в форме зачета		
8 семестр - зачет		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Формируемые знания и умения, практический опыт, ОК, ПК	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание лекции Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Функции общения: информационная, регулятивная, социального контроля, социализации. Виды общения.	2	У1,У2, 31,32,33,34, 35, 36, 37, 38, ОК1- ОК8	
	Практическое занятие № 1. Используя профессиограмму своей специальности, опишите функции и виды общения в структуре деятельности.	2	П1,	
Раздел 2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		10		
Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения	Содержание лекции Виды коммуникаций. Функции коммуникации. Коммуникативные роли. Причины плохой коммуникации. Стратегии и тактика общения. Этапы процедуры общения. Речь, или вербальные средства общения. Невербальные средства. Жесты, мимика, поза, походка и др.	2	У1,У2,31,32,33,34, 35, П1,П2,П,П4,П5 ОК1- ОК8	
	Практическое занятие №2 Самодиагностика по теме «Коммуникативные и организаторские способности». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Практическое занятие №3 Отработка навыков применения коммуникативных техник и приемов.	4	У1,У2,31,32,33,34, 35	
Тема 2.2 Виды и техника слушания	Содержание лекции Нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое слушание. Типичные ошибки слушания. Правила эмпатического слушания. Внешние факторы общения. Технические приемы эффективного слушания.	2	У1,У2, 32,33,34, 35, 36, 37 ОК1- ОК8	
	Практическое занятие №4. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	П1,П2,П,П4,П5	
Раздел 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)		8	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37	

общения)				
Тема 3.1 Общение как взаимодействие	Содержание лекции Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Взаимодействие как ориентация на контроль и ориентация на понимание. Взаимодействие людей в русле трансактного анализа Э. Берна. Реагирование в рамках общения – «я» сообщения, принципы их построения.	2	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37	
	Практическое занятие №5 Разработать сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. (Ролевые, гендерные, профессиональные и социокультурные сценарии взаимодействия). Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».	2	ОК1- ОК8 П1,П2,П,П4,П5	
Тема 3.2 Манипуляции в общении	Содержание лекции Характеристика манипулятивного общения. Способы (приемы) манипулятивного воздействия. Виды влияния (убеждение, внушение, заражение и т.д.). Основные виды манипуляций по В. Мاستенбруку.	2	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37	
	Практическое занятие №6 Семинар «Манипулятивные технологии» . Решение ситуационных задач: «Как не стать жертвой манипулятора».	2	ОК1- ОК8 П1,П2,П,П4,П5	
Раздел 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		4	У1,У2,31,32,33,34, 35, 36, 37	
Тема 4.1 Психологические механизмы восприятия	Содержание лекции Механизмы взаимопонимания в общении: социальная перцепция: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Эффекты восприятия. Понятие «каузальной атрибуции». Влияние стереотипов, предубеждений и установок на восприятие людей.	2	У1,У2,31,32,33,34, 35, 36, 37	
		2	ОК1- ОК8	
	Практическое занятие №7 Семинар по теме «Национальные особенности общения». Определение типичных искажений восприятия и закономерностей каузальной атрибуции в повседневной жизни и профессиональной деятельности. Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.		П1,П2,П,П4,П5	
Раздел 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		10	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37, 38	

Тема 5.1 Конфликтные ситуации и конфликты	Содержание лекции Понятие «конфликта». Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками. Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Стадии протекания конфликта.	2	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37 38 П1,П2,П,П4,П5 ОК1- ОК8
	Практическое занятие № 8. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	
Тема 5.2 Стратегии поведения в конflikте	Содержание лекции Стратегии поведения: уход, избегание, компромисс, соперничество, сотрудничество. Агрессивное поведение как проявление конфронтации. Гнев, агрессия – их различия, источники, особенности. Методы работы с негативными эмоциями. Использование проективных методик как способа разрешения вытесненных эмоций. Эмоциональное реагирование и саморегуляция. Конструктивное выражение негативных чувств.	2	У1,У2, 33,34, 35, 36, 37 38 П1,П2,П,П4,П5 ОК1- ОК8
	Самостоятельная работа. Вспомните и проанализируйте сказки, литературные произведения в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Практическое занятие № 9. Тренинг «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте».	2	
Раздел 6. Практические аспекты общения		4	У1,У2,31,32, 36, 37, 38
Тема 6.1 Деловые переговоры, прием посетителей)	Содержание лекции Этапы деловой беседы, структура. Формы поведения участников на собрании. Этапы делового совещания. Правила аргументации и убеждения. Деловая игра «Установление деловых контактов».	2	У1,У2,31,32, 36, 37, 38 ОК1- ОК8
	Самостоятельная работа обучающихся. Элементы подготовки к деловой беседе. Этика общения и культура общения.	2	
	Всего:	40	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета

Кабинет социально-экономических дисциплин

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект учебной мебели:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- рабочие места обучающихся (столы, стулья)

Переносное техническое оборудование:

- проектор;
- экран;
- ноутбук.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Лавриненко, Владимир Николаевич. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9324-0: 879.00. URL: <https://urait.ru/bcode/451052>

2. Коноваленко, Марина Юрьевна. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Коноваленко М. Ю. - 2-е изд.; пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2020. - 476 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-11060-9: 919.00. URL: <https://urait.ru/bcode/450979>

3. Бороздина, Галина Васильевна. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-00753-4: 899.00. URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

4. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. - Саратов: Профобразование, 2020. - 196 с. - ISBN 978-5-4488-0688-9. URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>

5. Болотова, Алла Константиновна. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 272. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09111-3: 669.00. URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/452227>

6. Чернышова, Лидия Ивановна. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: Учебное пособие Для СПО / Чернышова Л. И. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 161. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10547-6: 349.00. URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/456734>

б) дополнительная литература:

1. Корягина, Наталья Александровна. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-00962-0: 859.00. URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

2. Садовская, Валентина Степановна. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2020. - 169 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07046-0: 479.00. URL: <https://urait.ru/bcode/452363>

3. Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2018. - 422 с.: ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Перечень программного обеспечения:

ОС Windows 7 Pro;

Microsoft Office Standart 2007;

7-Zip;

Google Chrome;

Adobe Acrobat Reader

3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается индивидуальный график обучения.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов

обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и/или лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по результатам освоения дисциплины.

Результаты обучения (умения, знания, практический опыт)	Формы контроля результатов обучени
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	пятибалльная система оценки знаний письменный фронтальный контроль (тестирование открытого и закрытого типов), устный индивидуальный контроль. самоконтроль,зачет
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
31- взаимосвязь общения и деятельности; 32- цели, функции, виды и уровни общения; 33- роли и ролевые ожидания в общении; 34- виды социальных взаимодействий; 35- механизмы взаимопонимания в общении; 36- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 37- этические принципы общения; 38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	пятибалльная система оценки знаний письменный фронтальный контроль (тестирование открытого и закрытого типов), устный индивидуальный контроль. практический фронтальный и индивидуальный контроль промежуточный контроль
В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:	
П1– восприятия личности другого, эмпатии, установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей; П2– нахождения организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и	пятибалльная система оценки знаний письменный фронтальный контроль (тестирование открытого и закрытого типов), устный индивидуальный контроль. практический фронтальный и

ответственности за них; ПЗ– нахождения путей убеждения собеседников с использованием законов психологии человека; П4– публичных выступлений и законов преодоления страхов перед ними; П5– ведения переговоров, собраний и понимания психологических особенностей подобных мероприятий	индивидуальный контроль промежуточный контроль
---	--

УК 07.05.05

Разработчики:

ВГТУ
(место работы)

преподаватель
(занимаемая должность)


(подпись)

И.В. Аристова
(инициалы, фамилия)

Руководитель образовательной программы

Доцент кафедры систем управления
и информационных технологий в
строительстве, к.т.н
(должность)

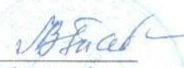

(подпись)

Потсебнева Ирина Валерьевна
(ФИО)

Эксперт

ГБПОУ "Московский колледж
управления, гостиничного бизнеса
и информационных технологий
"Царицыно"
(место работы)

Методист, к.п.н.
(занимаемая должность)


(подпись)

Л.В.Таборидзе
(инициалы, фамилия)

М П
организации