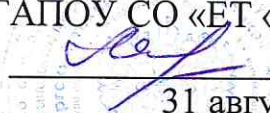


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области

«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ТЕХНИКУМ «АВТОМАТИКА»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАПОУ СО «ЕТ «Автоматика»
 П.Е. Майкова
31 августа 2020 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА**

Программа подготовки специалистов среднего звена
Специальность:

09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация:

Техник

Екатеринбург
2020

Аннотация рабочей программы «Психология общения»

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе ФГОС среднего общего образования для основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Организация-разработчик:
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Екатеринбургский техникум «Автоматика»

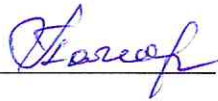
Разработчик:
преподаватель первой квалификационной категории государственного
автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской
области «Екатеринбургский техникум «Автоматика», Зарипова Юлия Ралеевна

Правообладатель рабочей программы:
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Екатеринбургский техникум «Автоматика»,
г.Екатеринбург, Надеждинская, 24. Тел/факс 324-03-79.

Рабочая программа рассмотрена предметно-цикловой
общеобразовательных и социально-экономических дисциплин
Председатель предметно-цикловой комиссии Зарипова Ю.Р.

Рабочая программа «Психология общения» рекомендована к
использованию в учебном процессе методическим советом техникума.

Протокол № 3 от 31 августа 2020 г.

Председатель методического совета  Л.Н. Пахомова

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	стр.
1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

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.
ОК 3.	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
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 **46** часов, самостоятельная работа обучающихся - 2 часа.

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	44
Самостоятельная работа	2
Объем образовательной программы	46
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	16
самостоятельная работа студента	2
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 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 1 Функции общения. Виды общения. Формы опосредованного общения (реклама, наглядная информация, документация). Общение межличностное и групповое.	1	2	ОК1, ОК2, ОК.3, ОК 4 ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Тема 1.2. Восприятие и понимание людьми друг друга в деловом общении	Содержание учебного материала 1 Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании.	2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Тема 1.3. Механизмы межличностного восприятия	Самостоятельная работа обучающихся Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия» Содержание учебного материала 1 Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия и стереотипизация. Специфические ошибки восприятия	2	1	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Тема 1.4. Общение как межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала 1 Теория взаимодействия Э. Берна. Описание игровых моментов в общении. Характеристика состояний. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта.	2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Тема 1.5. Факторы общения	Содержание учебного материала 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.	2	2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Тема 1.6. Обще-	Содержание учебного материала		2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК

ние как процесс	1	Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Три состояния человека: "Я-родитель", "Я-взрослый", "Я-ребенок". Характеристика каждого состояния. Коммуникационный процесс формирования идеи, кодирование и выбор канала, передача идеи,	2	4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9,
	Содержание учебного материала			
Тема 1.7. Межкультурное общение	1	Основные типы культур по поведенческому признакам: монаотивные народы, полиактивные народы, реактивные народы. Психологические особенности различий между Востоком и Западом. Стиль общения. Элементы культуры. Основные области недопонимания. Основные правила межкультурного общения.	2	ОК1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ОК 8, ОК 9, ОК 10 ОК.11
Раздел 2. Психология личности				6
Тема 2.1. Психологическая структура личности	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).	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК.11
	Содержание учебного материала			
Тема 2.2 Взгляды на структуру личности в западной психологии	1	Структура личности по З. Фрейду, К. Юнгу, Г. Олпорту и др.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК.11
	Содержание учебного материала			
Тема 2.3. Типология личности	1	Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Кремер, 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.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК.11
	Содержание учебного материала			
Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.				15
Тема 3.1. Деловое и управленческое общение	Содержание учебного материала			
	1	Деловое общение. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные), непосредственное общение.	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	Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по	3	2

	телефону, переговоры. Типы собеседников. Абстрактный собеседник: вздорный человек.		
Тема 3.2. Средства общения	Самостоятельная работа обучающихся Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.	1	
	Содержание учебного материала	4	
	1 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.	2	
	2 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.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 3, ОК 7, ОК 8, ОК «09», ОК 10, ОК 11
Тема 3.3. Конфликты. Поведение в нестандартных ситуациях»	Содержание учебного материала	2	
	1 Конфликт как органическая составляющая жизни общества. Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Структура конфликта.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 3, ОК 7, ОК 8, ОК «*9», ОК 10, ОК 11
Тема 3.4. Способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала	2	
	1 Основные правила поведения	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 5, ОК 7, ОК 8, ОК «*9», ОК 10, ОК 11
	Практические занятия		
	1 Основные правила поведения, противодействующие возникновению конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Посредничество в конфликте.	3	
Раздел 4. Этическое содержание делового общения		12	
Тема 4.1. Этика делового общения	Содержание учебного материала		
	Практические занятия		
	1 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.	3	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11
Тема 4.2. Этикет и культура поведения	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		

Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы	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	
	Содержание учебного материала			ОК1, ОК 2, ОК.3, ОI 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7 ОК.8, ОК 09, ОК 10 ОК.11
Тема 4.4. Этикет делового телефонного разговора	Практические занятия			2
	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 4.5. Деловое письмо: требования к ведению делового письма	Содержание учебного материала			ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	Практические занятия			2
Тема 4.6. Ведение переговоров: этические аспекты	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	
	Содержание учебного материала			ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	Практические занятия			2
	1	Назначение 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

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

АУДИТОРИЯ 302

КАБИНЕТ:

- СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН;
- ЭКОНОМИКИ ОРГАНИЗАЦИИ, МЕНЕДЖМЕНТА И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ;
- ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ;
- ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ;
- АРХИВОВЕДЕНИЯ;
- ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ И ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

ЛАБОРАТОРИЯ:

- ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ

Оборудование аудитории:

- оборудованное место преподавателя;
- оборудованные места обучающихся;
- электронные учебно-наглядные пособия и презентации;
- комплект учебно-наглядных пособий «Документоведение», «Менеджмент»,
- ПК OS Майкрософт Windows 8.1 64-bit, CPU Intel Core i5, RAM 8,00ГБ Dual-Channel DDR3
- Монитор AOC E2770Swn
- Колонки Microlab M500
- Мультимедиа-проектор Smart UF70
- Интерактивная доска Smart Board M600

Свободно распространяемое программное обеспечение и лицензионная система защиты от вредоносных программ

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие - М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2014-192с.

Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник - Изд. 2-е, стер. - Ростов

н /Д: Феникс, 2014.-317с
Дополнительные источники:

Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений (под редакцию Кибанова А.Я.) -М. Инфра-М.2009г.-203с.

Психология и этика делового общения под ред. проф. В.Н. Лавриненко М. Юнити 2008-187С

Интернет ресурсы:

<http://syntone.ru/library/books/content/2367.html>

<http://dwl.alleng.ni/dar/manag/man130.zip>

<http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro>

Организация образовательного процесса

Дисциплина ОГСЭ.ОЗ Психология общения изучается в течении третьего семестра.

Форма проведения консультаций для обучающихся - индивидуальная.

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

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

Применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности;	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»	оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций домашние задания проблемного характера; практические задания по работе с информацией, документами, литературой; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий
Использовать приемы саморегуляции поведения в	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»	оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций, домашние задания проблемного характера, практические задания по работе с информацией, документами, литературой; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий