

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

**Колледж информационных технологий и экономики**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор колледжа информационных  
технологий и экономики  
 / З.Х. Этуева/  
« 31 » 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Программа подготовки специалистов среднего звена**

**Специальность 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем  
газоснабжения**

**Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника**

**Техник**

**Очная форма обучения**

**Нальчик 2021**


Рабочая программа учебной дисциплины **«Психология общения»** разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 68, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения

Составитель: Машукова Р.С., преподаватель КИТиЭ КБГУ

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦК социально-гуманитарных дисциплин КИТиЭ КБГУ

Протокол № 1 от «31» августа 2021 г.

Председатель ЦК



Уметова И.М.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|   | <b>стр.</b> |
|---|-------------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | <b>4</b>    |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>6</b>    |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                     | <b>12</b>   |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>13</b>   |

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **«Психология общения»**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения

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

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины**

**Цель:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

**Задачи:**

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимых для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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

- цели, функции, виды и уровни общения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- вербальные и невербальные средства общения.
- взаимосвязь общения и деятельности
- роли и ролевые ожидания в общении
- виды социальных взаимодействий
- этические принципы общения
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**Уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения программой подготовки специалистов среднего звена обучающиеся должны овладеть компетенциями: ОК 01-06

**В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания**

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.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

объем образовательной программы 48 часов, в том числе;

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем 48 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>  | <b>Объем часов</b> |
|--|--------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>          | 48                 |
| в том числе:   |                    |
| теоретическое обучение   | 30                 |
| практические занятия   | 18                 |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> | -                  |

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

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем в часах | Уровень освоения |
|---|--|---------------|------------------|
| 1   | 2  | 3             | 4                |
| <b>Раздел 1. Методологические аспекты исследования общения</b>          |  |               |                  |
| <b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия</b>                   | <b>Содержание</b><br>1. Возникновение психологии общения, ее предмет связь с другими науками. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений. Общение в системе межличностных и общественных отношений. | 2             | 1                |
| <b>Тема 1.2. Психологические особенности межличностных коммуникаций</b> | <b>Содержание</b>  |               |                  |
|   | 1. Характеристика и содержание общения. Функции общения. Структура общения. Типы межличностных коммуникаций.   | 2             |                  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   |               |                  |
|   | Практическое занятие №1: Психологический тест «Определение уровня общительности».  | 2             |                  |
| <b>Тема 1.3. Коммуникативная сторона общения</b>                        | <b>Содержание</b>  |               |                  |
|   | 1. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения.  | 2             |                  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   |               |                  |
|   | Практическое занятие №2: применение приемов «убеждающей коммуникации».   | 2             |                  |
| <b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>                           | <b>Содержание</b>  |               |                  |
|   | 1. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления.  | 2             |                  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   |               |                  |
|   | Практическое занятие №3: выполнение психологических упражнений.  | 2             |                  |
| <b>Тема 1.5.</b>  | <b>Содержание</b>  |               |                  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи                        | 1. Основы устного общения. Виды речи. Речь как источник информации. Форма вербальной коммуникации. Культура речи   | 2 |   |
| Тема 1.6. Невербальная коммуникация   | Содержание   |   |   |
|   | 1. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.  | 2 |   |
| Тема 1.7. Техники активного слушания  | Содержание   |   |   |
|   | 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.   | 2 |   |
|   | В том числе практических занятий и лабораторных работ  | 2 |   |
|   | Практическое занятие №4: тренинг.  |   |   |
| Раздел 2 Психологические особенности делового общения                               |  |   | 1 |
| Тема 2.1 Формы деловой коммуникации   | Содержание   |   |   |
|   | 1. Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Виды переговоров. Публичные выступления. | 4 |   |
| Тема 2.2. Этикет в профессиональной деятельности                                    | Содержание   |   |   |
|   | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.                              | 2 |   |
|   | В том числе практических занятий и лабораторных работ  | 2 |   |
|   | Практическое занятие №5: закрепление норм и правил делового этикета.   |   |   |
| Тема 2.3. Особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения | Содержание   |   |   |
|   | 1. Этические нормы делового телефонного разговора. Культура делового письма.   | 2 |   |
|   | В том числе практических занятий и лабораторных работ  | 2 |   |
|   | Практическое занятие №6: Составление текста делового письма  |   |   |
| Раздел 3. Коммуникации в конфликтных ситуациях                                      |  |   | 1 |
| Тема 3.1.   | Содержание   |   |   |

|   |   |    |  |
|---|---|----|--|
| Социально-психологическая характеристика конфликтов                         | 1. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов.   | 2  |  |
|   | В том числе практических занятий и лабораторных работ   | 2  |  |
|   | Практическое занятие №7: Психологический тест «Ваш способ реагирования в конфликте»   |    |  |
| Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации                        | Содержание  |    |  |
|   | Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов.  | 2  |  |
| Тема 3.3. Конфликты в деловом общении                                       | Содержание  |    |  |
|   | 1.Конфликт и его структура. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.  | 2  |  |
|   | В том числе практических занятий и лабораторных работ   | 2  |  |
|   | Практическое занятие №8: технология разрешения конфликта.   |    |  |
| Тема 3.4. Стресс и его особенности  | Содержание  |    |  |
|   | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».   | 2  |  |
| Раздел 4. Верификация ложной информации в процессе общения                  |   |    |  |
| Тема 4.1. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации             | Содержание  |    |  |
|   | 1. Классификация видов искажений информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес - коммуникаций Принципы эффективного выявления неистинной информации.   | 2  |  |
| Тема 4.2. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения | Содержание  |    |  |
|   | 1. Психофизиологический уровень. Психологический уровень. Социально – психологический уровень.<br>2. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально – психологических особенностей личности коммуникатора. | 3  |  |
| Всего:  |   | 48 |  |



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии общения.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для преподавателя и студентов (по количеству обучающихся), доска, шкаф для хранения наглядных пособий, учебно-методические материалы.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран, колонки; мультимедийные средства обучения: фильмы, видеоролики, презентации).

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 468 с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Бороздия Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/Бороздина, Г. В. Кормнова Н. А.; под общ. ред. Г. В. Бороздиной.— М.:ИНФРА-М,2006. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Методические рекомендации по практическим работам по учебной дисциплине «Психология общения»

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|--|--|---|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины<br>взаимосвязь общения и деятельности;<br>цели, функции, виды и уровни общения;<br>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;<br>механизмы взаимопонимания в общении;<br>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br>этические принципы общения;<br>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;<br>приемы саморегуляции в процессе общения. | Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.<br>Не менее 75% правильных ответов.<br>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии  | <b>Текущий контроль при проведении:</b><br>-письменного/устного опроса;<br>-тестирования;<br><br>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)<br><br><b>Промежуточная аттестация</b><br>в форме дифференцированного зачета в виде:<br>-письменных/устных ответов,<br>-тестирования |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины<br>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям<br>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.<br>Точность оценки, самооценки выполнения<br>Соответствие требованиям инструкций, регламентов<br>Рациональность действий и т.д. | <b>Текущий контроль:</b><br>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;<br>- оценка заданий для самостоятельной работы,<br><b>Промежуточная аттестация:</b><br>- экспертная оценка выполнения практических заданий на дифференцированном зачете  |