

**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

\_\_\_\_\_Ф.Б.Нахушева

«\_\_» \_\_\_\_\_2019г.

**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 - 2019**

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: Этуева З.Х, преподаватель КИТиЭ КБГУ

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

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ Уметова И.М.

Согласовано

Научная библиотека КБГУ

Отдел комплектования \_\_\_\_\_ Губжокова Н.А.

## **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> 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>		
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>	Практическое занятие №2: применение приемов «убеждающей коммуникации».	2	
	<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. 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,	Полнота ответов, точность	Текущий контроль

<p>осваиваемых в рамках дисциплины 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; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p><b>при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на дифференцированном зачете</p>