

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ
КОЛЛЕДЖ



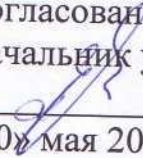
Рабочая программа

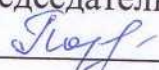
Дисциплина Психология общения
Специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров

Базовая подготовка

Чита, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров - базовой подготовки.

Согласовано:
Начальник учебной части колледжа
 И.С. Стуканова
«30» мая 2022г.

Принята на заседании методической комиссии
Протокол №7 от «30» мая 2022г.
Председатель методической комиссии:
 Т.В. Порядина

Разработал:
Лескова Э.А. преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

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

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ) ППССЗ.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Дисциплина «Психология общения» предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- формировать навыки эффективного профессионального общения;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и урегулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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

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

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

- взаимосвязи 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.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций** по специальности СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров - базовой подготовки:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;
самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>90</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>60</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>30</i>
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>30</i>
в том числе:	
выполнение исследовательской работы/реферата или заполнение дневника самонаблюдения	<i>10</i>
подготовка к практическим занятиям и семинарам	<i>6</i>
психологическая самодиагностика и самоанализ	<i>10</i>
сочинение	<i>2</i>
конспект	<i>2</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Психология общения*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основные характеристики общения		30	
Тема 1.1. Введение в курс психологии общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Концепции научных подходов к феномену общения Предмет, разделы курса, основные понятия и основные аспекты общения</p> <p>2 Функции, структура (коммуникативная, интерактивная, перцептивная) и виды общения («контакт масок», формально-ролевое, светское, духовное, деловое). Кодекс делового общения</p>	4	1
	Практические занятия. Анализ ситуаций, психологическое тестирование	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Сочинение на тему: «Общение в торговле: проблемы и пути их решения»	2	3
Тема 1.2. Уровни и средства общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Уровни общения (манипулятивный, примитивный, высший; авторитарный, либеральный, демократический);</p> <p>2 Средства общения (вербальные)</p> <p>3 Невербальные средства общения</p>	6	1
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Составить конспект по теме «Этапы общения». Подготовка к семинарскому занятию «Этикет в деловом общении»	4	2
Тема 1.3. Этические принципы общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Взаимосвязь этики и психологии общения. Этические и психологические принципы общения в деловой сфере.</p>	2	1
	Практические занятия. Семинар «Этикет в деловом общении»	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к семинарским занятиям «Формы межличностного взаимодействия», «Учет личностных особенностей в процессе общения»	4	2
Раздел 2. Характеристики социальных взаимодействий		37	
Тема 2.1. Социальные и межличностные отношения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Ролевая теория личности (социальная дифференциация, социальная роль, социальный статус, ролевые отношения)</p> <p>2 Межличностные отношения; виды социальных взаимодействий (на людей, от людей, против людей)</p>	6	1
	Практические занятия. 1. Семинар «Формы межличностного взаимодействия». 2. Психологическое тестирование межличностных отношений. 3. Семинар «Учет личностных особенностей в процессе общения»	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Исследовательская работа «Особенности профессионального общения» или реферат (тематика прилагается)	10	3
Тема 2.2. Механизмы взаимопонимания в общении	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Принципы делового общения; психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>2 Механизмы, средства и методы психологического воздействия. Коммуникативные барьеры, их преодоление</p>	2	1

	Практические занятия. Психологическое тестирование. Социально-психологический тренинг	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Психологическое самообследование по методике «Диагностика межличностных отношений»	2	2
Тема 2.3. Техники и приемы общения	Содержание учебного материала	2	1
	1 Правила ведения беседы; виды слушания		
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Самоанализ поведения в ситуациях общения (в течение недели) – фиксируется в дневнике или отдельной тетради	3	2
Раздел 3. Психология конфликта и стресса		23	
Тема 3.1. Понятие «конфликт»	Содержание учебного материала	2	1
	1 Конфликт, его виды, источники, причины		
	2 Способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия. Психологическое тестирование. Социально-психологический тренинг	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Психологическое самообследование по методике «Самооценка»	2	2
Тема 3.2. Принципы ведения спора	Содержание учебного материала	4	1
	1 Понятие «спор»; принципы ведения спора; критика в споре		
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Самоанализ чувств в ситуациях спора (фиксируется в дневнике)	2	2
Тема 3.3. Признаки и механизм протекания стресса	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятия «стресс» и «дистресс». Этапы стресса, его признаки. Анализ стрессового и нестрессового образа жизни		
	Практические занятия. Психологическое тестирование. Психологический тренинг саморегуляции	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Закрепить навыки релаксации	1	2
	Всего:	90	
Примерная тематика рефератов: <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление деловым общением 2. Коммуникативная культура в деловом общении 3. Культура дискуссии 4. Этические нормы в деловом общении 5. Манипуляции в общении 6. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений 7. Правила конструктивной критики 8. Этикет в деловом общении 9. Имидж делового человека 10. Конфликт как особая форма взаимодействия 11. Социальная перцепция в общении 12. Саморегуляция при стрессе 13. Коммуникативные барьеры 14. Невербальное поведение в деловом общении 			

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета психологии:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Учебно-методические комплексы по разделам и темам учебной дисциплины.
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
3. Комплект контрольно-оценочных средств по темам и разделам дисциплины.
4. Учебно-методические пособия управляющего типа (рабочие тетради для практических работ, инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ).

ОСНОВНАЯ:

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) (14.04.2017) МО
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - М.: Юнити Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853) (14.04.2017)
3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К°, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230) (14.04.2017).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 142 с.: ил., табл. - Библиогр. с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0; То же [Электронный ресурс]. - URL:

//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204 (04.09.2017).

2. Касимова, Э.Г. Психология и педагогика общения: учебное пособие / Э.Г. Касимова; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - 2-е изд. - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 112 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-591-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485 (14.04.2017).

3. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст]: Учеб. /Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд. стер. - Р.н/Д: Феникс, 2014. - 317 с. + Практикум. - (СПО). РМО. - ISBN 978-5-222-22015-3

4. Шеламова, Г.М. Основы культуры профессионального общения[Текст]: Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд.,стер. - М.: Академия, 2014. - 160 с. + Краткий словарь. - (Проф. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-0850-2

5. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности [Текст]: Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд.,стер. - М.: Академия, 2014. - 176 с. + Кр. словарь. - (Профессион. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-1087-1

Интернет-ресурсы

1. <http://www.bestreferat.ru/referat-54860.html>
2. <http://pro-psixology.ru/socialno-psixologicheskie-fenomeny/145-dinamicheskije-processy-v-gruppe.html>
3. <http://psyarticles.ru/>
4. <http://www.readabout.info/3682/>
5. http://www.intalev.ru/agregator/personal/id_29895/
6. <http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0b65625a2ac68b5c53b88421306c270.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения	
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Использовать приемы саморегуляции	Практическое занятие:

поведения в процессе межличностного общения	наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Усвоенные знания	
Объяснять взаимосвязи общения и деятельности	Контрольный срез знаний Сочинение на тему: «Общение в торговле: проблемы и пути их решения»
Объяснять цели, функции общения, характеризовать и определять виды и уровни общения	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию Конспект «Этапы общения»
Определять роли и ролевые ожидания в общении	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Определять виды социальных взаимодействий	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Определять механизмы взаимопонимания в общении	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Понимать сущность и специфику применения техник и приемов общения, соблюдения правил слушания, ведения беседы, убеждения	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике

<p>Определять этические принципы общения</p>	<p>Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарского занятия</p>
<p>Характеризовать источники и причины конфликтов, определять их виды, понимать специфику использования способов разрешения конфликтов</p>	<p>Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексия Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике</p>