Автономная некоммерческая организация
профессионального образования
«Техникум экономики и управления»

Рассмотрено и одобрено на заседании ПЦК по экономике, логистике и юриспруденции
Протокол № 30/06 от «30» июня 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «Техникум экономики и управления»
_____ М.С. Сильянова
«30» июня 2020 г

Рабочая программа дисциплины

ОГСЭ. 05. Психология общения

по специальности среднего профессионального образования

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

на базе среднего общего образования

Форма обучения: заочная

Тула, 2020

Программа рассмотрена и одобрена на заседании педагогического совета техникума протокол №25/06 от 25.06.2020 года.

Составитель: кандидат физико-математических наук, доцент Добровольская Л.П., преподаватель АНО ПО «Техникум экономики и управления».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от «28» июля 2014 г. № 834.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины…….4
2. Структура и содержание учебной дисциплины……5
3. Условия реализации учебной дисциплины…….8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины……..9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы СПО подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Психология общения» введена в соответствии с Федеральным образовательным стандартом по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике (Приказ Минобрнауки России от 28.07.2014 № 834).

Дисциплина «Психология общения» является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического цикла вариативной части учебного плана.

Учебный материал программы знакомит студентов с предметом изучения психологии, сущностью, структурой и функциями этики, нормами и правилами делового этикета, со способами предотвращения конфликтов в профессиональной деятельности. Данная программа содержит тематику основ деловой культуры, необходимую для изучения будущими специалистами, как в методологическом, так и в практическом аспектах. Тематика изложена в современной интерпретации с учетом материалов последних публикаций в данной области. Профессиональное общение и профессиональная этика рассматриваются в контексте проблемы формирования российской деловой культуры в целом – с точки зрения потребностей создания, развития и поддержания этической инфраструктуры общества, без которой невозможно движение России к цивилизованному рынку и правовому государству. Учебный материал по психологическим аспектам профессионального общения ориентирован на усвоение студентами основ теоретических знаний, на приобретении практических навыков профессионального общения. Изучение данной дисциплины вооружит каждого студента знаниями основ психологии и этики корпоративных взаимоотношений, рациональной тактикой ведения деловых встреч, переговоров, умением быстро и без потерь выходить из конфликтных ситуаций.

1.2. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины:

Введение дисциплины «Психология общения» в образовательный процесс по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» обусловлено спецификой профессиональной деятельности, в процессе реализации которой активным объектом взаимодействия является человек. Дисциплина «Психология общения» призвана способствовать развитию психологической компетентности обучающихся в области общей психологии, психологии межличностного взаимодействия и психологии личности. Рассматриваемые в рамках изучения учебного предмета вопросы позволяют расширить знания и представления студентов об индивидуальных психологических особенностях, активизировать процесс самопознания; стимулируют развитие психологической культуры обучающихся, развитие интереса к социально-психологическим закономерностям и феноменам жизнедеятельности человека.

Цель учебной дисциплины – приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии и этики профессиональных

отношений, формирование представления о способах разрешения конфликтных ситуаций и установки на безусловное соблюдение этических норм в профессиональной деятельности, а также формированию общих компетенций.

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

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

Обучающийся должен **уметь:**

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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.

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	106
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	6
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	94
в том числе:	
составление плана-конспекта	-
Выполнение рефератов и подготовка сообщений	10
заполнение таблицы	-
подготовка презентаций	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

Программой учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрено проведение консультаций. Задачей проведения консультаций является повышение качества освоения образовательной программы, руководство самостоятельной работой обучающихся, оказание индивидуальной помощи обучающимся в подготовке письменных заданий, ликвидация пробелов в знаниях, углубление и расширение знаний обучающихся по отдельным особо значимым темам и разделам программы учебной дисциплины.

Консультации проводятся в индивидуальной и групповой форме. Форма проведения консультаций определяется преподавателем исходя из задач консультаций и с учетом пожеланий обучающихся.

Консультации проводятся во внеурочное время в соответствии с утвержденным графиком.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Методы и формы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Общение как процесс			
Тема 1.1. Общение как процесс	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, практическое задание
1.		Определение общения. Общение и социальные отношения. Общение как деятельность. Единство деятельности, общения и познания	
2.		Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния	
3.		Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка плана – конспекта по теме «Особенности понимания общения в отечественной психологии»		2	
Раздел 2. Личность в процессе общения			
Тема 2.1. Личность в психологии	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, опрос, практическое задание
1.		Понятие о личности в психологии. Психологическая структура личности. Характеристика основных структурных элементов личности	
2.		Подструктура биологических, конституциональных свойств. Подструктура форм отражения. Подструктура направленности	
3.		Биологический и социальный факторы в процессе формирования личности. Личность в процессе взаимодействия	
Практические занятия: Изучение индивидуально-психологических особенностей личности Составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности на основании результатов психологического тестирования		4	
Тема 2.2. Роль социализации в общении человека	Содержание учебного материала	2	Практическое задание
1.		Становление личности как функция общения. Влияние социализации на	

		процесс общения	
2.		Интернальность-экстернальность. Локус контроля. Влияние потребностей на общение. Соотношение потребностей и установок личности в общении	
Практические занятия: Проведение психологической диагностики самооценки личности и уровня ее притязаний		2	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка плана-конспекта по теме «Профессиональная адаптация как составная часть социализации, ее механизмы и стадии»		2	
Раздел 3. Коммуникации в общении			
Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения	Содержание учебного материала	2	Опрос, практическое задание
1.		Общение как восприятие людьми друг друга	
2.		Психология воздействия в общении. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения. Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия	
3.		Общение в группе. Виды социальных взаимодействий. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект на теме «Проблема власти, влияния и лидерства в психологии»		2	
Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, практическое задание
1.		Общение в группе	
2.		Виды социальных взаимодействий. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения	
3.		Групповая динамика и процессы общения	
Практические занятия: Выявление уровня коммуникативной компетентности		2	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект по теме «Использование способов убеждающего		2	

воздействия в ходе проведения деловой беседы»			
Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, сообщение
1.		Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Элементы невербального общения. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию	
2.		Элементы невербального общения. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интепретацию	
Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, ситуационная задача, практическое задание
1		Пространство и общение. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения	
2.		Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения	
Практические занятия: Построение конструктивного диалога в процессе общения Тренинг по выработке коммуникативных умений и навыков		4	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка рефератов по материалам темы		2	
Тема 3.5. Речь как средство коммуникации	Содержание учебного материала	2	Опрос, ситуационная задача
1.		Речь как средство коммуникации. Диалог как форма общения. Виды вопросов, их роль в процессе общения	
2.		Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное. Техники рефлексивного слушания: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование	
Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи	Содержание учебного материала	2	Практическое задание, сообщение
1.		Правила эффективной обратной связи. Коммуникативная модель «Я – сообщение». Убеждающая коммуникация	
2.		Технические каналы связи при коммуникации	
Практические занятия: Способы повышения качества передачи информации Методы развития коммуникативных способностей		4	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщений по темам: «Правила эффективного слушания», «Барьеры		2	

слушания», «Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации»			
Тема 3.7. Коммуникации в организации, организации как коммуникативная сеть	Содержание учебного материала	2	Опрос
1.		Организация как коммуникативная сеть. Вертикальные и горизонтальные коммуникации	
2.		Коммуникативные барьеры и нововведения в организации	
3.		Формальные и неформальные каналы коммуникации. Типы коммуникативных связей в группе	
Самостоятельная работа обучающихся: заполнение таблицы «Коммуникативные роли в группе»		2	
Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, опрос
1.		Понятие конфликта, объект, цели, мотивы, участники	
2.		Конструктивные и деструктивные конфликты. Роль механизмов восприятия в конфликте. Агрессивно-конфликтное поведение	
Тема 4.2. Причины конфликтов в организации	Содержание учебного материала	2	Тестовое задание, опрос, практическое задание
1.		Производственные причины конфликтов в организациях: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различия в психологических особенностях, разделение труда в организации	
2.		Непроизводственные причины конфликтов	
Самостоятельная работа обучающегося: Составление плана-конспекта по теме «Классификация конфликтов»		2	
Тема 4.3. Типология конфликтов	Содержание учебного материала	2	Сообщение
1.		Типы внутригрупповых конфликтов. Этапы возникновения и развития конфликта	
2.		Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Рекомендации по наиболее	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины Программа дисциплины «Психология общения» может реализовываться в учебном кабинете гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Оборудование учебного кабинета: - мультимедийная установка (ПК с комплектом лицензионного ПО, мультимедиапроектор, аудиоколонки); - учебные стенды; - УМК по дисциплине; - наглядные пособия.

3.2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом. – М.: Кнорус, 2014.

2. Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2016 (режим доступа https://biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291)

3. Усов В.В. Деловой этикет. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Дополнительная литература:

1. Козловски П. Этика банков. – М.: Кнорус, 2014.

2. Немов Р.С. Психология. – М.: Юрайт, 2013.

3. Столяренко Л.Д., Столяренко В.Е. Социальная психология. – М.: Юрайт, 2014.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Успешное освоение дисциплины «Психология общения» предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах её освоения путем планомерной, систематической работы. Коммуникативная составляющая будущего специалиста банковского дела являются ключевой составляющей. Поэтому, в преподавании дисциплины используются практико-ориентированные задания, которые направлены на то, что бы закрепить навык правильного общения и консультирования клиентов банка. При освоении дисциплины используются следующие сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности студентов с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций: - лекция: поисковая лекция, диалоговая лекция, лекция-беседа; - практическое занятие: деловая игра, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативно-тренинговая игра, работа в малых группах, исследование; - внеаудиторная самостоятельная работа студентов: самоподготовка к учебным занятиям по конспектам, учебной литературе и с помощью электронных ресурсов; подготовка и оформление творческих заданий – сообщений, сочинений, презентаций; подготовка к текущему контролю знаний и тестированию по разделам дисциплины.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для **текущего контроля** успеваемости применяются следующие методы контроля: опрос (устный и письменный), выполнение тестовых заданий, решение ситуационных задач, выполнение практических заданий (практическая работа, проверочная работа, внеаудиторная самостоятельная работа), доклады, сообщения.

Система контроля и оценки освоения программы по дисциплине Психология общения

Устный и письменный опрос по темам:

Тема 2.1. Личность в психологии

Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения

Тема 3.5. Речь как средство коммуникации

Тема 3.7. Коммуникации в организации, организации как коммуникативная сеть

Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура
Тема 4.2. Причины конфликтов в организации

Выполнение тестовых заданий по темам:
Тема 1.1. Общение как процесс
Тема 2.1. Личность в психологии
Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения
Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения
Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения
Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура
Тема 4.2. Причины конфликтов в организации
Тема 5.2. Этикет в деловом общении

Выполнение практических заданий по темам:
Тема 1.1. Общение как процесс
Тема 2.1. Личность в психологии
Тема 2.2. Роль социализации в общении человека
Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения
Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения
Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения
Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи
Тема 4.2. Причины конфликтов в организации
Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении

Решение ситуационных задач по темам:
Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения
Тема 3.5. Речь как средство коммуникации
Тема 5.2. Этикет в деловом общении

Подготовка сообщений по темам:
Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения
Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи
Тема 4.3. Типология конфликтов
Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении