

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа
М.И. Ожегова
«30» июня 2017г.



Рабочая программа

Дисциплина Психология общения
Специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров

Базовая подготовка

Чита, 2017

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:

 А.А. Симакова

«30» июня 2017г.

Принята на заседании методической комиссии

Протокол № 8 от «30» июня 2017г.

Председатель ПЦК:

 Н.А. Зверева

Разработали

Орлова И.Г. преподаватель

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) ППСЗ.

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> <p>Практические занятия. Анализ ситуаций, психологическое тестирование</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Сочинение на тему: «Общение в торговле: проблемы и пути их решения»</p>	4	1
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> <p>Практические занятия. Социально-психологический тренинг</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Составить конспект по теме «Этапы общения». Подготовка к семинарскому занятию «Этикет в деловом общении»</p>	6	1
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> <p>Практические занятия. Семинар «Этикет в деловом общении»</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к семинарским занятиям «Формы межличностного взаимодействия», «Учет личностных особенностей в процессе общения»</p>	2	1
Раздел 2. Характеристики социальных взаимодействий		37	
Тема 2.1. Социальные и межличностные отношения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Роль 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> <p>Практические занятия. 1. Семинар «Формы межличностного взаимодействия». 2. Психологическое тестирование межличностных отношений. 3. Семинар «Учет личностных особенностей в процессе общения»</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Исследовательская работа «Особенности профессионального общения» или реферат (тематика прилагается)</p>	6	1
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; - рефлексии Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике</p>

Авторы:

Преподаватели Колледжа ЧИ (филиала) ФГБОУ ВО «БГУ» - И.Г. Орлова, Э.А. Лескова