

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям), 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

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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 основной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ) основной профессиональной образовательной программы. Дисциплина относится к вариативной части ОГСЭ.05.

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 и профессиональных компетенций** по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям) 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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК.8 Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения

ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

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	<i>-</i>
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.		32	
Основные характеристики общения			
Тема 1.1. Введение в курс психологии общения	Содержание учебного материала	6	1
	1 Концепции научных подходов к феномену общения Предмет, разделы курса, основные понятия и основные аспекты общения		
	2 Функции, структура (коммуникативная, интерактивная, перцептивная) и виды общения («контакт масок», формально-ролевое, светское, духовное, деловое).		
	3 Виды общения («контакт масок», формально-ролевое, светское, духовное, деловое). Кодекс делового общения		
	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	Содержание учебного материала	6	1
	1 Уровни общения (манипулятивный, примитивный, высший; авторитарный, либеральный, демократический);		
	2 Средства общения (вербальные)		
	3 Невербальные средства общения		
	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	Содержание учебного материала	2	1
	1 Взаимосвязь этики и психологии общения. Этические и психологические принципы общения в деловой сфере.		
	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	Содержание учебного материала	4	1
	1 Роль теория личности (социальная дифференциация, социальная роль, социальный статус, ролевые отношения)		
	2 Межличностные отношения; виды социальных взаимодействий (на людей, от людей, против людей)		
	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	Содержание учебного материала	4	1
	1 Принципы делового общения; психологические приемы влияния на партнера.		
	2 Механизмы, средства и методы психологического воздействия. Коммуникативные барьеры, их преодоление		

общении	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			21	
Тема 3.1. Понятие «конфликт»	Содержание учебного материала		4	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		2	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: 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. 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. - (Профession. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-1087-1

2. 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

3. 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) (04.04.2017)

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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204) (04.04.2017)

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 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) (04.04.2017)

3. Горчакова, В.Г. Имиджелогия: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310. - ISBN 978-5-238-02095-2: То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022) (04.04.2017)
4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под ред. Н. Юдиной. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778) (09.03.2017)
5. 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

Интернет-ресурсы

1. <http://pro-psixology.ru/socialno-psixologicheskie-fenomeny/145-dinamicheskie-processy-v-gruppe.html> - сайт о психологии
2. <http://psyarticles.ru/> - учебные статьи по психологии
3. http://megapoisk.com/psihologiya-obscheniya_sites - сайт «Лекции по психологии общения»

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; - рефлекссию
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлекссию
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
Определять этические принципы общения	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарского занятия
Характеризовать источники и причины конфликтов, определять их виды, понимать специфику использования способов разрешения конфликтов	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

	Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике
Итоговый контроль	Дифференцированный зачет

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