

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТЕЙКОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией

Протокол № _____

« ____ » _____ 20__ г.

Председатель _____

Лысечко Н.Г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР

_____ О.С.Шишкина

« ____ » _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология общения

**по профессии среднего профессионального образования
социально-экономического профиля**

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

2015г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (приказ Министерства образования и науки от 05.11.2009 №535) для всех специальностей среднего профессионального образования

Составитель:

зам.директора по УМР ОГБПОУ ТМК

О.С.Шишкина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 09.01.03 Мастер по обработке цифровой информации по направлению подготовки 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке и переподготовке работников.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в число предлагаемых учебных дисциплин общеобразовательного цикла.

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

Цель: приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **уметь**:

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

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **знать**:

- 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося **112** часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **75** часов;
- самостоятельная работа обучающегося **37** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	75
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающихся	
в том числе:	37
подготовка практико-ориентированных сообщений	
подготовка к практическим занятиям	
домашняя работа	
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество часов												Всего часов	В том числе (аудит)
	1 курс				2 курс				3 курс					
	Кол. часов (аудит)	л/з	п/з	с/р	Кол. часов (аудит)	л/з	п/з	с/р	Кол. часов (аудит)	л/з	п/з	с/р		
Введение	1			1									2	1
Раздел 1. Психология общения	20		11	17	4		6	4					62	41
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	6			4									10	6
Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	4		4	4									12	8
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	4			2									6	4
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	6		7	7									20	13
Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики					4		6	4					14	10
Раздел 2. Эмоции и чувства					6		5	7					18	11
Тема 2.1. Эмоции, виды эмоций					2			3					5	2
Тема 2.2. Фундаментальные эмоции, их комплексы и эмоциональные черты человека					2			2					4	2
Тема 2.3. Чувства					2			2					4	2
Тема 2.4. Определение уровня тревожности							2						2	2
Тема 2.5. Диагностика состояния агрессии обучающихся							2						2	2
Тема 2.6. Экспресс-анализ по эмоциям и чувствам							1						1	1
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения					6		5	5					16	11
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики					2		5	2					9	7
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция					4			3					7	4
Раздел 4. Этические формы общения					4		5	3					12	9
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре					4		5	3					12	9
Зачет							2						2	2
Итого	21		11	18	20		23	19					112	75

Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
Введение	Содержание учебного материала		
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	1
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Выявить влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, описать роль и место общения в структуре деятельности.	1	
Раздел 1. Психология общения			
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		
	-Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. -Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения -Единство общения и деятельности.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Определить специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. -Описать сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. -Дать характеристику диалогическому общению. -Сформулировать причины возникновения манипуляций в межличностном общении. -Определить особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. -Сформулировать преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. -Подготовить доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия» -Охарактеризовать свою профессиональную деятельность. -Рассмотреть взаимосвязь деятельности и общения.	4	
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала		
	-Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. -Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	2
	Практические занятия		
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	3

	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Определить с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? -Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? -Назвать факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. -Определить роль восприятия в развитии межличностного общения. -Описать типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. -Определить, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)	4	
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		
	-Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. -Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? -Определить: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». -Разработать сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. -В чем сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?	2	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		
	-Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. -Невербальная коммуникация. -Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	6	2
	<i>Контрольная работа</i> по теме «Психологические аспекты общения»	1	
	Практические занятия		
	-Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. -Анализ ролевых игр	6	3
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-На примерах показать, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? -Почему по речи судят об общей культуре человека? -Сделать сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» -За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?	7	

	<p>-Самодиагностика: « Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».</p> <p>Анализ самодиагностики</p> <p>-Подготовить краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»</p> <p>-Используя СМИ, доказать, что толерантность – основа диалогического общения.</p> <p>-Почему человеку необходимо слышать и слушать?</p> <p>-Рассмотреть особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>-Подготовить сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>-Самодиагностика: « Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики</p>		
Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		
	-Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	4	2
	-Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Практические занятия		
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	6	3
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.	4	
	-Определить значение аргументов для принятия решения.		
	-Подготовить самопрезентацию (не более 5 минут).		
Раздел 2. Эмоции и чувства			
Тема 2.1. Эмоции, виды эмоций	Содержание учебного материала		
	Понятие эмоции и существенные признаки, основная классификация эмоций	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Привести пример эмоционального состояния, которое плохо поддается волевому контролю? Объясните, с чем это связано.	3	
	-Проанализировать любую житейскую ситуацию, используя формулу П. В. Симонова.		
	-Американский психолог Карл Роджерс сказал: «Быть в состоянии эмпатии — означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения «как будто»». Прокомментировать цитату.		
Тема 2.2. Фундаментальные эмоции, их комплексы и	Содержание учебного материала		
	Понятие фундаментальные эмоции, основные эмоциональные черты человека	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Дать свое определение таким понятиям как любовь и страсть. Чем они отличаются? Какие «достоинства» и	2	

эмоциональные черты человека	«недостатки» вы в них находите? -Предложить свой вариант выхода из депрессии. Обосновать его.		
Тема 2.3. Чувства	Содержание учебного материала		
	Понятие чувства и их основные свойства, формы проявления, виды чувств, соотношение эмоций и чувств	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся -Как бы вы определили, что вами переживается в данный момент — эмоция или чувство? Аргументируйте свой ответ. -Почему проявление настроения, при нормальной психике человека, не будет ярко выраженным?	2	
Тема 2.4. Определение уровня тревожности	Содержание учебного материала		
	Практическое занятие Выявление пороговые уровни тревожности обучающихся	2	3
Тема 2.5. Диагностика состояния агрессии обучающихся	Содержание учебного материала		
	Практическое занятие Выявление формы агрессии обучающихся	2	3
Тема 2.6. Экспресс-анализ по эмоциям и чувствам	Содержание учебного материала		
	<i>Контрольная работа</i> - обобщение знаний по теме и выявление уровня усвоения	1	3
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Практические занятия -Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; -Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. -Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	5	3
	Самостоятельная работа обучающихся Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в	Содержание учебного материала		
	-Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. -Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	2

конфликтах и саморегуляция	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. -Подготовьте сообщения на темы: « Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	3	
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		
	-Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения -Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	2
	<i>Контрольная работа</i> по теме «Этика и психология общения»	1	
	Практические занятия		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся		
	-Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. -Обоснуйте «золотое правило» нравственности -Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	3	
Зачет (тестирование)		2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология»
Оборудование учебного кабинета: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации, видеофильмы, ЭОР и т.п.)
Технические средства обучения: Телевизор, DVD, видеокамера, компьютер, проектор, магнитофон.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. – 448с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 178с.
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений– СПб.: Издательский дом Питер, 2010. – 576с.
4. Канке А.А., Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2009. – 304с.
5. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.
6. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2010. – 440с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- устный опрос,- письменное тестирование;- контрольные работы;- домашнее задание творческого характера;- практические задания;- активность на занятиях <p><i>Методы оценки результатов обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;- накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которой выставляется итоговая отметка