

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЧПОУ «КОЛЛЕДЖ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КГИМС»
Хамхоева З.М.

09 2021г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для программы подготовки по специальности СПО

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Форма обучения – очная.

Срок обучения - 3 года и 10 месяцев.

Карабулак 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **09.02.07**

Информационные системы и программирование

Организация-разработчик:

ЧПОУ «Колледж государственной и муниципальной службы» Разработчик

Рабочая программа дисциплины
Протокол №3 от «27» августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование, входящей в укрупненную группу специальностей 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

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

Учебная дисциплина «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу (ОГСЭ.00).

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины 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

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны формироваться общие компетенции, включающие в себя способность:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося **48** часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48** часов,

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	46
Самостоятельная работа	2
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	16
самостоятельная работа студента	
в том числе:	
- Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия»	1
- Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.	1
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в 3 семестре.	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины: **ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа студентов, курсовая работ (проект)		Уровень освоения	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	4	5
Раздел 1. Психологические закономерности общения и взаимодействия людей				15	
Тема 1.1. Общие: виды, структура, функции	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Функции общения. Виды общения. Формы опосредованного общения (реклама, наглядная информация, документация). Общение межличностное и групповое.	1		
Тема 1.2. Восприятие и понимание людьми друга в деловом общении	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Расспра шивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слуша нии.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия»			1	
Тема 1.3. Меха-низмы межличностного восприятия	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия и стереотипиза ция. Специфические ошибки восприятия	2		
Тема 1.4. Обще- ние как межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Теория взаимодействия Э. Берна. Описание игровых моментов в общении. Характери стика состояний. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта.	2		

	Содержание учебного материала		2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3,</u>
Тема 1.5. Факторы общения	1	Факторы, осложняющие общение. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.	2	<u>ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Тема 1.6. Общение как процесс	Содержание учебного материала		2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09,</u>
	1	Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Три состояния человека: "Я-родитель", "Я-взрослый", "Я-ребенок". Характеристика каждого состояния. Коммуникативный процесс формирования идеи, кодирование и выбор канала, передача идеи, декодирование.	2	<u>ОК 10, ОК.11</u>
коммуникации		Обратная связь и помехи. Выбор канала коммуникаций. Препятствия на пути межличностных коммуникаций. Вербальная и невербальная связь.		
Тема 1.7. Межкультурное общение	Содержание учебного материала		2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Основные типы культур по поведенческому и психологическому признакам: моноактивные народы, полиактивные народы, реактивные народы. Психологические особенности различий между Востоком и Западом. Стиль общения. Элементы культуры. Основные области недопонимания. Основные правила межкультурного общения.	2	
Раздел 2. Психология личности			6	
Тема 2.1. Психологическая структура личности	Содержание учебного материала		2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Понятие о личности. Соотношение биологического и социального. Структура личности: первый блок - биологические особенности; второй блок - устойчивые особенности отдельных психических процессов; третий блок - социальный опыт личности. Взгляды отечественных психологов на структуру личности (К. К. Платонов, А. Г. Ковалев, В. С. Мерлин, Б. Г. Ананьев).	2	
	Содержание учебного материала		2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3,</u>

Тема 2.2 Взгляды на структуру личности в западной психологии	1	Структура личности по З. Фрейду, К. Юнгу, Г. Олпорту и др.	2		ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	Содержание учебного материала				
Тема 2.3. Типология личности	1	Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Креч- мер, Шелдон, И. П. Павлов). Деление психотипов по темпераменту. Конституцио- нальная типология личности (астеник, пикник, атлетик, дипластик). Типология К. Юнга, Э. Шпрингера, психометрическая типология С. Деллингера, Хорни.	2		ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.				15	
Тема 3.1. Дело- вое и управленческое общение	Содержание учебного материала			2	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Деловое общение. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные), непосредственное общение.	2		
	Практические занятия			2	
	1	Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по	3		
		телефону, переговоры. Типы собеседников. Абстрактный собеседник: вздорный чело- век, позитивный человек, всезнайка, хладнокровный, незаинтересованный и др. Этапы и фазы делового общения.			
	Самостоятельная работа обучающихся Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.			1	
Тема 3.2. Сред- ства общения	Содержание учебного материала			4	ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11
	1	Речь как средство общения. Требования к речи работника торговли: темп, ритм, инто- нация и информационная насыщенность речи. Неречевые средства общения; про- странственно- временные характеристики общения. Вспомогательные средства обще- ния: особенности телосложения, средства изменения природного телосложения.	2		

	2	Акустические средства общения, связанные с речью. Речевые паузы, их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Тактильные средства общения. Особенности использования несловесных средств общения в деятельности работника торговли.	2	
Содержание учебного материала			2	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3.</u>

Тема 3.3. Конфликты. Поведение в нестандартных конфликтных ситуациях»	1	Конфликт как органическая составляющая жизни общества. Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Структура конфликта.	2	<u>ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Тема 3.4. Способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала			2
	1	<u>Основные правила поведения</u>	2	
	Практические занятия			2
	1	Основные правила поведения, противодействующие возникновению конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Посредничество в конфликте.	3	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Раздел 4. Этическое содержание делового общения				12
Тема 4.1. Этика делового общения	Содержание учебного материала			
	Практические занятия			2
	1	Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений: этические кодексы; комитеты по этике; тренинг и т. д. Этика служебных взаимоотношений мужчин и женщин. Этика делового телефонного разговора.	3	<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Тема 4.2. Этикет и культура поведения	Содержание учебного материала			2
	Практические занятия			

дения в деловом общении	1	Этикет в современном общении людей. Уровни соблюдения этикета. Первый уровень этикета - «Не мешай!». Второй уровень этикета - «Будь приятен окружающим людям!». Третий уровень этикета - «Помогай окружающим людям!». Четвертый уровень этикета - «Будь естественен!». Правила хорошего поведения. Этикет мужчины и женщины. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной.	3		<u>ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы	Содержание учебного материала				
	Практические занятия		2		<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6,</u>
	1	Понятие деловой беседы. Ее функции. Правила ведения беседы. Основные этапы. Приемы ведения беседы. Правила повышения эффективности деловой беседы. Понятие о рефлексивном и нереклексивном слушании. Правила слушания. Психологические барьеры слушания.	3		<u>ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Тема 4.4. Этикет делового телефонного разговора	Содержание учебного материала				<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6,</u>
	Практические занятия		2		<u>ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Роль телефонных разговоров в деловом общении. Знание телефонного этикета. Правила делового телефонного разговора: подготовка к разговору; время звонка; приветствие; ответ на телефонный звонок.	3		
Тема 4.5. Деловое письмо: требования этикета	Содержание учебного материала				<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6,</u>
	Практические занятия		2		<u>ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
	1	Регламентированные и нерегламентированные письма. Их структура, язык. Речевой этикет делового письма. Основные принципы использования этикетных средств.	3		
Тема 4.6. Ведение переговоров: этические аспекты	Содержание учебного материала				
	Практические занятия		2		<u>ОК 1, ОК 2, ОК.3, ОК 4, ОК 5, ОК.6,</u>
	1	Назначения деловых переговоров. Выбор методов проведения. Стратегия и тактика переговоров. Две линии поведения партнеров: жесткая и мягкая. Личностные стили поведения в переговорном процессе. Когнитивные аспекты ведения переговоров (основные фазы ведения переговоров). Техники и технологии ведения переговорного процесса.	3		<u>ОК.7, ОК.8, ОК 09, ОК 10, ОК.11</u>
Всего			48		

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3Л. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Социально-экономических дисциплин»:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- учебные наглядные пособия (таблицы, плакаты);
- тематические папки дидактических материалов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебников (учебных пособий) по количеству обучающихся. **Технические средства обучения:**
- компьютер с лицензионным программным обеспечением; - мультимедиапроектор;
- калькуляторы.

Раздаточный материал: тестовые задания, индивидуальные карточки, дидактический материал по разделам и темам программы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Основные источники:

1. Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие - М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2015-192с.

Дополнительные источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений (под редакцией Кибанова А.Я.) -М. Инфра -М.2009г.-203с.
2. Психология и этика делового общения под ред. проф. В.Н. Лавриненко М. Юнити 2008- 187с 3. Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник -Изд. 2-е, стер. - Ростов и /Д: Феникс, 2014. - 317с

Интернет ресурсы:

1. <http://svntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. <http://dwl.alleng.ru/cl ar/manag/man 130.zip>
3. <http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro>

3.3. Организация образовательного процесса

Дисциплина ОГСЭ.ОЗ Психология общения изучается в течении 3 семестра.

Форма проведения консультаций для обучающихся- индивидуальная.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее

3 лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе стажировок в организациях направления деятельности, которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
Взаимосвязь общения и деятельности	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных заданий различной сложности контрольные вопросы по теме
Цели, функции, виды и уровни общения	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	
Роли и ролевые ожидания в общении	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	
Виды социальных взаимодействий	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных заданий различной сложности письменная проверка в виде диктанта; собеседование;
Механизмы взаимопонимания в общении	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	
Этические принципы общения	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	устная проверка, семинар на тему: «Правила эффективного общения»;
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	90-100 % правильных ответов - «5»; 70-89% правильных ответов - «4»; 50-69 % правильных ответов - «3»; менее 50 % - «2»	
		оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций
		защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Транзакционный анализ Э. Берна»;
		оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка презентаций
		защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Конфликтные личности».

<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	90-100 % правильных ответов и выполненных действий - «5»; 70- 89% правильных ответов и выполненных действий - «4»;	оценка ответов в ходе эвристической беседы, подготовка
	50-69 % правильных ответов и выполненных действий - «3»; менее 50 % - «2»	презентаций домашние задания проблемного характера; практические задания по работе с информацией, документами, литературой; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий
Использовать приемы саморегуляции поведения в	90-100 % правильных ответов и выполненных действий - «5»;	оценка ответов в ходе эвристической беседы,

процессе межличностного общения.	70- 89% <u>правильных ответов и выполненных действий</u> - «4»;	<u>подготовка презентаций домашних заданий проблемного характера;</u> <u>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</u> <u>подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий</u>
	50-69 % <u>правильных ответов и выполненных действий</u> - «3»; <u>менее 50 % - «2»</u>	