

Министерство образования и молодежной политики  
Свердловской области  
ГАПОУ СО «Режевской политехникум»

Утверждаю:  
Директор ГАПОУ СО «Режевской  
политехникум»  
С.А. Дрягилева  
от «14» июня 2019 г.



**Рабочая программа**  
**Учебной дисциплины**  
**УД. 04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
по основной профессиональной образовательной программе среднего  
профессионального образования программе подготовки квалифицированных  
рабочих, служащих  
(технический профиль)

Реж, 2019

Рассмотрено: на заседании  
предметно-цикловой  
комиссии протокол № 11  
от «13» июня 2019 г.

Одобрено: на заседании методического  
совета техникума протокол № 11 от  
«14» июня 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы, рекомендованной Федеральным институтом развития образования (ФГАУ «ФИРО»), 2015 г. и в соответствии с ФГОС СПО по специальности (профессии): 23.01.17 «Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей».

Организация-разработчик: ГОУ СПО СО «Режевской политехникум»

Разработчики: Зайцева Алевтина Ринатовна, педагог-психолог

## СОДЕРЖАНИЕ

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

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения примерной рабочей программы

Учебная дисциплина УД.04.«Психология общения» является обязательной частью цикла общих гуманитарных социально-экономических дисциплин примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей. Дисциплина оказывает свое значение на формирование всех 11 ОК.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 11	-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности
	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-роли и ролевые ожидания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -этические принципы общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>	<b>в</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>39</b>	
в том числе:		
теоретическое обучение	<b>34</b>	
Практические (тренинговые) занятия	<b>2</b>	
Контрольная работа	<b>1</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b> ( <i>дифференцированный зачет</i> )	<b>2</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### УД.04.«Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Введение в курс психологии общения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Концепции научных подходов к феномену общения</p> <p>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).</p> <p>Кодекс делового общения</p>	4	ОК01- ОК11
Тема 1.2. Уровни и средства общения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Уровни общения (манипулятивный, примитивный, высший; авторитарный, либеральный, демократический);</p> <p>2. Средства общения (вербальные)</p> <p>Невербальные средства общения</p>	2	ОК 01- ОК11
Тема 1.3. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия.</p> <p>Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.</p>	1	ОК 01 - ОК11

Тема 1.4. Интерактивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b>	5	ОК 01 - ОК11
	1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения.  Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций.  2. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.  3. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.  Манипулирование сознанием		
	Тренинговое занятие		
Тема 1.5. Перцептивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01 - ОК11
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам.  Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01 - ОК11
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология		



общении	<p>темперамента.</p> <p>2.Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.</p> <p>Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.</p>		
	Контрольная работа	1	
Тема 1.7. Этика в деловом общении	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения.</p> <p>2.Нравственные ценности общения в сферах продаж, сервиса и услуг. Толерантность как принцип культурного общения.</p> <p>Вежливость и формы её проявления</p>	4	ОК 01 - ОК11
Тема 1.8. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.</p>	2	ОК 01 - ОК11
Тема 1.9. Определение и психологическая структура лжи	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении. Верификация ложной информации.</p>	2	ОК 01 - ОК11
Тема 1.10.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие конфликта. Конфликты:</p>	8	ОК 01 - ОК11

Конфликты в деловом общении	<p>виды, структура, стадии протекания.</p> <p>Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>2. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Стратегии поведения в конфликте: соперничество, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество. Правила поведения в условиях конфликта.</p> <p>3. Предупреждение конфликтов в сфере продаж, сервиса и услуг.</p> <p>4. Урегулирование и разрешение конфликтов. Типы интегративных решений. Профилактика конфликта в профессиональной деятельности.</p>		
	Тренинговое занятие	<b>1</b>	
Промежуточная аттестация ( <i>дифференцированный зачет</i> )		<b>2</b>	ОК 01 - ОК11
<b>Итого:</b>		<b>39</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

- посадочные места по количеству обучающихся,
  - место преподавателя,
  - комплект учебно-наглядных пособий,
  - комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);
- техническими средствами обучения:
- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
  - оргтехника;
  - мультимедийный проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Печатные издания:**

Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / И.Н. Кузнецов.— Электрон.текстовые данные.— М. Дашков и К 2019— Режим доступа по паролю: <http://www.iprbookshop.ru/24780.html> 2 2.

Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.

Шадриков В.Д. Психология деятельности человека [Электронный ресурс]/ Шадриков В.Д.— Электрон.текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2018.— 464 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32144>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М.

Шеламова.-М.: Академия, 2016.

##### **Дополнительные учебные издания:**

Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы:

Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>

Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Знания:</b></p> <p>-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>-основы проектной деятельности</p>	<p>Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций.</p>	<p>Оценка решений творческих задач.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Анализ ролевых Ситуаций.</p>
-роли и ролевые ожидания в общении		
-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		
-механизмы взаимопонимания в общении		
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
-этические принципы общения		
<p><b>Умения:</b></p> <p>-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения,</p> <p>Разрешает смоделированные конфликтные ситуации.</p>	<p>Анализ ролевых Ситуаций.</p> <p>Оценка решений творческих задач.</p>
<p>-организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	