МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Глазовский инженерно-экономический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Ижевский государственный технический университет
имени М.Т.Калашникова»

Бабушкин
Михаил
Анатольевич

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГИЭТ
М.А.Бабушкин
03 марта 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной дисциплины **ОГСЭ.03 «Психология общения»**

Специальность СПО **09.02.07 Информационные системы и программирование**

Цикл **общеобразовательный**

Форма обучения **очная**

Вид учебной работы	Объем, час.	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Обязательная аудиторная нагрузка, час.	48				48				
в том числе:									
Лекции, час.	30				30				
Практические занятия, час.	18				18				
Лабораторные работы, час.									
Курсовой проект (работа), час.									
Дифференцированный зачет, сем					+				

Глазов 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 "Информационные системы и программирование", утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. № 1547.

Организация разработчик: ГИЭИ (филиал) ФГБОУ ВО «ИжГТУ имени М.Т. Калашникова»

Разработчик: Змеев Михаил Владимирович, к.соц.наук, доцент каф. ЭиМ

Утверждено: кафедрой «Машиностроения и информационных технологий»
Протокол № 4 от 30 января 2020 г.
Заведующий кафедрой _____ Беляев В.В.

Председатель учебно-методической комиссии
Глазовского инженерно-экономического института (филиала)
ФГБОУ ВО «ИжГТУ имени М.Т.Калашникова»

_____ Беляев В.В.

31 января 2020 г.

Согласовано: Начальник отдела по учебно-методической работе

_____ И.Ф. Яковлева

31 января 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	5
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	15
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **09.02.07 Информационные системы и программирование** базовой подготовки на базе основного общего образования.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной 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;
- проявления индивидуальных особенностей;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Формируемые компетенции:

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся 46 часов; самостоятельной работы обучающихся 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	30
лабораторные работы	
практические занятия	18
контрольные работы	
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы философии»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. Психологические аспекты общения		***20***		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание учебного материала**		*ОК 2*	
	31 взаимосвязь общения и деятельности;			
	1 Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	*2*		*2*
	Лабораторные занятия	-		
	Практические занятия	-		
Тема 1.2. Классификация общения	**Содержание учебного материала**	*2*	*ОК 1,3*	*2*
	32 цели, функции, виды и уровни общения;			
	1 Виды общения. Структура общения. Функции общения.			
	Лабораторные занятия	-		
	Практические занятия	-		
Тема 1.3. Средства общения	**Содержание учебного материала**		*ОК 1*	
	31 основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);			
	1 Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	*2*		*2*
	Лабораторные занятия	-		
	У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессионально деятельности;	*2*		
	Практические занятия Организация общения с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.			
Тема 1.4 Общение как обмен информацией	**Содержание учебного материала**			
	34 виды социальных взаимодействий; *35 механизмы взаимопонимания в общении;*			
(коммуникативная		*2*	*ОК 6*	

сторона общения)	1	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.			*2*
	Лабораторные занятия		-		
	У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;				
	Практические занятия Практикум: барьеры в общении		*2*		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**				
	34 виды социальных взаимодействий; *35 механизмы взаимопонимания в общении;*				
	1	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	*2*	*ОК 6*	*2*
	Лабораторные занятия		-		
	Практические занятия				
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**				
	34 виды социальных взаимодействий; *35 механизмы взаимопонимания в общении;*				
	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	*2*	*ОК 2*	*2*
	Лабораторные занятия		-		
	Практические занятия		-		
Тема 1.7. Техники активного слушания	**Содержание учебного материала**				
	36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;				
	1	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	*2*	*ОК3,4*	*2*
	Лабораторные занятия				
	Практические занятия Ситуационные задания на развитие коммуникативных способностей		*2*		
	Самостоятельная работа обучающихся		-		
Раздел 2. Деловое общение			***18***		
Тема 2.1. Деловое общение	**Содержание учебного материала**				
	32 цели, функции, виды и уровни общения;				

	1	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	*2*	*ОК 1,4*	*2*
	Лабораторные занятия		-		
	У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		*2*	*ОК 1,4*	
	Практические занятия Составление публичного выступления по теме «Коммуникативная компетентность – необходимое требование современности»				
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	**Содержание учебного материала**				
	38 проявления индивидуальных особенностей				
	1	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	*2*		*1*
	Лабораторные занятия		-		
	У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			*ОК 3*	
	Практические занятия Определение темперамента и его свойств.		*2*		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала**				
	37 этические принципы общения;				*2*
	1	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	*2*		
	Лабораторные занятия		-	*ОК 1,6*	
	У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;				
	Практические занятия Решение ситуационных задач по этикету		*2*		
Тема 2.4. Деловые переговоры	**Содержание учебного материала**				
	36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; *37 этические принципы общения;*				
	1	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	*2*	*ОК 3*	*2*
	Лабораторные занятия		-		
	У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			*ОК 1,2*	
	Практические занятия Деловая игра «Проведение переговоров»		*2*		
	Самостоятельная работа обучающихся «Слагаемые личного обаяния» (Составление таблицы)		*2*		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении			***8***		

Тема 3.1. Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации	**Содержание учебного материала**			
	39 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.			
	1 Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах	*2*	*ОК 1,6*	*2*
	Лабораторные занятия	-	-	
	У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		*ОК 1,6*	
	Практические занятия Решение ситуационных заданий по определению стратегии поведения в конфликтах.	*2*		
Тема 3.2. Стресс и его особенности	**Содержание учебного материала**		*ОК 3*	
	39 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.			
	1 Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении	*2*		*2*
	Лабораторные занятия	**-**		
	У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностног общения.	*2*		
	Практические занятия Самодиагностика «Стресс его особенности»			
	Самостоятельная работа обучающихся	**-**		
	Дифференцированный зачет	***2***		
	Всего:	***48***		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально- экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером слицензионным программным обеспечением, соответствующим разделам программы и подключенным к сети Internet и средствами вывода звуковой информации;
- учебно-методическое обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для. - Люберцы: Юрайт, 2016.
2. Жарова М.Н. Психология общения – М.: ОИЦ «Академия», 2014.
3. Корякина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. Психология общения. Практикум для СПО. - М.: Юрайт, 2015.
4. Панфилова А.П. Психология общения. – М.: «Академия», 2013.

Дополнительная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. - М.: ИЦ РИОР, 2013.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. –М: ИД «ФОРУМ»-ИНФРА-М, 2006
3. Южин В. Энциклопедия этикета. М.: РИПОЛ классик, 2007.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет:

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: http://istu.ru/material/elektronno-bibliotechnaya-sistema-iprbooks;
2. Электронный каталог научной библиотеки ИжГТУ имени М.Т. Калашникова Web ИРБИС: http://94.181.117.43/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS
3. Национальная электронная библиотека - http://нэб.рф.
4. Портал «Гуманитарное образование» http://www.humanities.edu.ru/
5. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
7. Библиотека Гумер. http://www.gumer.info/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе рубежного тестового контроля по темам разделов и защиты рефератов.

Результаты обучения	**Критерии оценки**	**Формы и методы оценки**
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	**«Отлично»** - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. **«Хорошо»** - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. **«Удовлетворительно»** - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	Подготовка выступлений выступления с сообщениями, Решение ситуационных заданий, оценка качества выполнения заданий; Наблюдение за выполнением практического задания, (деятельностью студента), оценка выполнения практического задания; Письменный опрос; Устный опрос, Самостоятельная работа, Дифференцированный зачет.
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: - 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; - проявления индивидуальных особенностей; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	**«Неудовлетворительно»** - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	
	90-100% правильных ответов –«5» *70-89% правильных ответов – «4»* *50-69% правильных ответов – «3»* *менее 50% - «2»*	Тестирование

5. ВОПРОСЫ К ДИФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

Разработчик:

Змеев Михаил Владимирович

Доцент кафедры Экономики и менеджмента
ГИЭИ (филиал) ФГБОУ ВО "Ижевский государственный технический университет имени М.Т. Калашникова"

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальностей среднего профессионального образования

«общеобразовательный цикл»
основной профессиональной образовательной программы СПО