

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОГСЭ.06 Психология общения

по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности

08.02.02 Строительство и эксплуатация инженерных сооружений

г. Ульяновск
2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.02 Строительство и эксплуатация инженерных сооружений (утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 10.01.2018 № 6).

РАССМОТРЕНО

методической цикловой комиссией
общего гуманитарного и социально-
экономического цикла

(Протокол от 30.08 2021 г. № 1)

Председатель МЦК

Е.А. Тишина

30.08 2021г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе

В.В. Сурков

30.08 2021г.



СОГЛАСОВАНО

Методист

Р.Ф.Средина

30.08 2021г.

Разработчик:

Апполонова Юлия Васильевна – преподаватель ОГБПОУ УМТ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы и разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.02 Строительство и эксплуатация инженерных сооружений.

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области экономики и управления. Опыт работы не требуется.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной дисциплины относится к общему гуманитарному социально-экономическому циклу, введена за счёт часов вариативной части.

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

Цели учебной дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на достижение следующих целей:

- воспитание духовно развитой личности, формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, любви и уважения к выбранной профессии;
- развитие культуры поведения; формирование представлений о специфике профессиональной этики, потребности в самостоятельном поддержании делового имиджа; развитие устной и письменной речи;
- усвоение норм этики, принципов управления деловым общением, основных сведений по психологии общения и индивидуальных особенностей личности;
- овладение умениями владеть приемами эффективного общения с привлечением базовых понятий и необходимых сведений по психологии деловых отношений и профессионального поведения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- поддерживать свой деловой имидж;
- владеть приемами повышения эффективности общения;
- проводить деловые переговоры;
- проводить телефонные переговоры;
- проводить деловую переписку;
- определять причины конфликта и находить конструктивные пути их разрешения;
- применять технологии деловых отношений на практике;
- владеть приемами преодоления коммуникативных барьеров;
- уметь проявлять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;
- уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях;
- быстро принимать решения, распределять собственные ресурсы и управлять своим временем;
- проявлять стремление к профессиональному развитию в выбранной профессии;
- создавать положительный имидж техникума

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.
- психологические аспекты делового контакта;
- основные принципы психологии общения и профессионального поведения;
- правила и приемы взаимоотношений с клиентами;
- речевые этикетные формулы;
- тайм-менеджмент

Освоение учебной дисциплины направлено на формирование следующих общих компетенций (ОК):

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. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Освоение учебной дисциплины направлено на формирование личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР):

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах видов и деятельности.

ЛР 9. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 19. Уметь быстро принимать решения, распределять собственные ресурсы и управлять своим временем;

ЛР 24. Иметь потребность в создании положительного имиджа техникума.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 53 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося (внеаудиторная) 5 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)	53
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	24
контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося в том числе	
Внеаудиторная самостоятельная работа: - решение ситуационных задач; -написание рефератов по изучаемым темам; -составление презентаций;	5
Итоговая аттестация в форме итоговой контрольной работы	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Введение. Понятие и виды этики. Этика и культура поведения				
Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре	Компетенции: ОК 6 Личностные результаты: ЛР 7. умения: - владеть нормами морали, профессиональной этики, культуры поведения; - системно действовать в профессиональной ситуации; - соблюдать деловой этикет, его заповеди; знания: - основные принципы этики и культуры поведения; - заповеди делового этикета; - нормы отношений и поведения в коллективе;	8		
	Содержание учебного материала	4		
	1 Этика. Основные принципы этики.	2		3
	2 Мораль. Нормы морали.	2		3
	Практические занятия Практическое занятие № 1. Правила этики делового общения. Практическое занятие № 2. Этика речевой коммуникации. Основные стороны общения.	4		
	Лабораторные работы	-		
	Контрольная работа	-		
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к семинару по теме: «Этика и культура поведения»	1		
Тема 1.2 Правила деловой переписки, деловых	Компетенции: ОК 5; ОК 6; ОК 7 Личностные результаты: ЛР 7.	8		

переговоров	<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки; - грамотно оформлять и составлять официальные бумаги; - проводить деловые переговоры; <p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения деловой этики и этикета. 		
	Содержание учебного материала	4	
	1 Цели и задачи распорядительных документов: приказ, закон, устав, постановление.	2	2
	Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги.	2	
	Практическое занятие № 3. Правила этики делового общения. Переговоры. Практическое занятие № 4. Деловая переписка. Распорядительные документы. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное, благодарственное письмо). Ответное письмо. Частные деловые бумаги.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка к семинару на тему «Составление и оформление деловых бумаг»; написание реферата.	1	
	Лабораторные работы	-	
Контрольная работа	-		
Раздел 2. Конфликт и его структура			
Тема 2.1 Основные нормы проявления культурного поведения	<p>Компетенции: ОК 5; ОК 6; ОК 7 Личностные результаты: ЛР 7.</p> <p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила коммуникативного поведения; - уметь вести деловую беседу, диалог; - ориентироваться в различных речевых ситуациях; <p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека; - уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях; - основные положения деловой этики и этикета. 	8	
	Содержание учебного материала	4	

	1	Правила взаимоотношений при деловом контакте. Вежливые нормы поведения. Деловой этикет. Различные ситуации и методы воплощения культурного поведения	2	2
		Психология общения. Классификация общения. Типы и виды общения. Психологические аспекты взаимоотношений. Эмпатия. Рефлексия	2	
	Практические занятия Практическое занятие № 5. Современная культура: аспекты ее развития. Практическое занятие № 6. Конструктивные приёмы ведения дискуссии.		4	
	Лабораторные работы		-	
	Контрольная работа		-	
Тема 2.2 Правила поведения в конфликтных ситуациях	Компетенции: ОК 7 Личностные результаты: ЛР 9. умения: - применять правила коммуникативного поведения; - анализировать стратегию и тактику аргументации; - уметь вести деловую беседу, диалог, переговоры; - ориентироваться в различных речевых ситуациях; знания: - значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека; - проявлять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях; - основные положения деловой этики и этикета.		8	
	Содержание учебного материала		4	
	1	Определение конфликта. Основные стадии протекания конфликта.	2	2
		Методы урегулирования конфликтов. Управление конфликтной ситуацией.	2	
	Практические занятия Практическое занятие № 7. Типология и причины возникновения конфликтов. Практическое занятие № 8. Структура конфликта. Субъективные предпосылки межличностных отношений.		4	
Лабораторные работы		-		
Контрольная работа		1		
Раздел 3.				

Психология профессионального общения			
Тема 3.1 Культура общения	<p>Компетенции: ОК 6; ОК 8 Личностные результаты: ЛР 19.</p> <p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - владеть приемами повышения эффективности общения; - распределять собственные ресурсы и управлять своим временем; <p>знания:</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; 	8	
	Содержание учебного материала	4	
1	Общение как социальный феномен. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Понятие «общение». Виды и функции общения.	2	
	Технологии делового общения. Культура общения по телефону. Тайм-менеджмент	2	
	<p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие № 9. Убеждение собеседника. Манера общения. Виды и техника слушания.</p> <p>Практическое занятие № 10. Искусство управлять временем.</p>	4	
	Лабораторные работы	-	
	Контрольная работа	-	
Тема 3.2. Структура и средства общения	<p>Компетенции: ОК 1; ОК 4; ОК 5; ОК 9 Личностные результаты: ЛР 19; ЛР 24.</p> <p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть приемами повышения эффективности общения; - проводить эффективное собеседование; - проявлять стремление к профессиональному развитию в выбранной профессии; - создавать положительный имидж техникума <p>знания:</p>	8	

	- механизмы взаимопонимания в общении; - значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека; - речевые этикетные формулы;		
	Содержание учебного материала	4	
1	Структура общения. Интерактивная сторона общения.	2	3
	Искусство самопрезентации.	2	
	Практические занятия Практическое занятие № 11. Приёмы и элементы профессиональной этики. Обучение заповедям делового этикета. Практическое занятие № 12. Персональное резюме. Собеседование при приёме на работу.	4	
	Лабораторные работы	-	
	Контрольная работа	1	
	Всего:	53	

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 программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии общения.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочее место студента;
- доска зеленая магнитная;
- флипчарт;
- проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2020. - 317 с.

Дополнительная литература

1. Руденко А. М., Психология в схемах и таблицах / А. М. Руденко, В. В. Котлярова М. М. Шубина; под ред. А. М. Руденко. – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 379 с.

2. Психология и этика делового общения: учебник [Электронный ресурс] / 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). - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>

Официальные справочно-библиографические и периодические издания:

1. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс]. / под ред. А. А. Бодалева. - М.: Когито-Центр, 2011. - 600 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>

2. Романова, Н. Н. Словарь. Культура речевого общения. Этика, прагматика, психология [Электронный ресурс]. / Н. Н. Романова, А. В. Филиппов. - М. : Флинта, 2009. - 304 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><u>Освоенные умения</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -системно действовать в профессиональной ситуации, - позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллективом и клиентами. - владеть нормами морали, профессиональной этики, культуры поведения -взаимодействовать с клиентами согласно нормам профессиональной этики, культуры обслуживания -соблюдать деловой этикет, его заповеди -поддерживать деловой имидж -владеть приемами повышения эффективности общения -вести деловые переговоры -предвидеть и разрешать конфликтную ситуацию -применять технологии деловых отношений на практике -организовывать прием клиентов на основе делового этикета -преодолевать коммуникативные барьеры -позитивно взаимодействовать с коллегами и клиентами -владеть грамотной устной и письменной речью -грамотно оформлять деловые бумаги -составлять деловые письма -применять языковые средства официально – делового стиля <p><u>Усвоенные знания</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры -нормы отношений и поведения в коллективе -принципы управления деловым общением -заповеди делового этикета -нормы отношений и поведения в коллективе -общие сведения об особенностях делового общения -технологии деловых отношений -правила ведения деловой беседы -правила ведения делового приема -правила ведения телефонного разговора -стратегия поведения в конфликтной ситуации -психологические аспекты делового контакта -основные принципы психологии общения и профессионального 	<p>Практические работы №1-12</p> <p>Устный опрос</p> <p>Устный опрос Тестирование Устный опрос Тестирование Устный опрос Тестирование Тестирование Устный опрос Тестирование Устный опрос Тестирование</p>

поведения -речевые этикетные формулы -виды деловых писем -языковые средства официально – делового стиля	Тестирование Устный опрос Тестирование
--	--

Апполонова Ю.В. – преподаватель ОГБПОУ УМТ