

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Краснодарского края  
«Крымский индустриально - строительный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения  
по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем  
вентиляции и кондиционирования

Рассмотрена цикловой  
методической комиссией  
«Гуманитарных и общественных  
дисциплин»  
30 августа 2021 г.  
Председатель  
\_\_\_\_\_ Е.А. Лазаренко

Утверждена  
директор ГБПОУ КК КИСТ  
30 августа 2021 г.  
\_\_\_\_\_ Н.В. Плошник  
М.П.

Рассмотрена  
на заседании педагогического совета  
протокол № 1 от 30 августа 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 1562 от 09. 12. 2016 г., зарегистрированного в Минюсте РФ 22.12.2016 г., № 44903), входящей в состав укрупненной группы специальностей 15.00.00 Машиностроение.

Организация разработчик: ГБПОУ КК КИСТ

Разработчик: Панова В.А., преподаватель  
ГБПОУ КК КИСТ  
Квалификация по диплому  
учитель русского языка и литературы  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рецензенты:

Гаврилова О.В. преподаватель ГБПОУ КК  
КТК  
Квалификация по диплому:  
учитель русского языка и литературы  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Слюнько Н.С., учитель МБОУ СОШ № 24  
Квалификация по диплому  
учитель русского языка и литературы  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

		Стр.
1.	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
2.	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
3.	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
4.	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. Психология общения

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина **ОГСЭ 05. Психология общения** является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК 3.1.-3.5. ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		роли и ролевые ожидания в общении
	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>42</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>0</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>21</b>
практические занятия	<b>15</b>
Самостоятельная работа	<b>6</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОГСЭ 05. Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения		42	
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений.		
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>	
	1. Правила ведения беседы, убеждения. Диагностика уровня общительности обучающихся. Выработка умения убеждать собеседника. Решение ситуационных задач: «Формулировка вопросов». Ролевые ситуации: «Техники, убеждающего воздействия». Анализ ролевых ситуаций.	1	
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. 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. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	1. Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна	1	

	2. Позиции в общении. Выработка умения у обучающихся общаться со «взрослой» позиции. Диагностика позиции в общении при помощи психологического теста: «Три Я». Решение ситуационных задач по типам взаимодействия: «Кооперация и конкуренция», «Ориентация на понимание и ориентация на контроль». Выполнение ролевых упражнений: «Позиции в общении»	2	
	3. Копинг-механизмы. Выработка у обучающихся адаптивных способов регуляции собственного поведения в процессе межличностного общения. Разбор ситуаций с неадаптивными способами поведения в различных ситуациях и перевод их в копинг-механизмы. Решение ситуационных задач: «Эффективные способы регуляции своего поведения в процессе межличностного общения»	1	
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	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.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>	
	1. Механизмы перцепции в общении с клиентом	1	
Тема 1.5. Общение как коммуникация	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>	
	1. Речевой тренинг	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды и техники слушания.		
Тема 1.6. Проявление индивидуальн ых	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента.	4	

особенностей личности в деловом общении	Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.		ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>	
	1. Психологический практикум	1	
Тема 1.7. Этика деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>	
	1. Этика в практике профессионального общения	1	
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5 ЛР 2, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 12
	1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.	6	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>	
	1. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса	1	
	2. Деловая игра «Приёмы общения с клиентом»	1	
	3. Диагностика уровня конфликтности у обучающихся с помощью психологической методики. Видение конфликтной ситуации сторонами, мотивация. Решение ситуационных задач: «Конструктивный и деструктивный конфликт». Упражнение для групповой работы «Переправа».	2	
	4. Психологические приемы в решении конфликтных ситуациях. Анализ конфликтной ситуации «Федорино горе» по алгоритму. Отработка психологических приемов в решении конфликтных ситуациях («Игра в туман», «Негативное заявление», «Негативные расспросы»). Методы аргументации. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
Урегулирование конфликтов.			
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	<b>2</b>	
<b>Всего</b>		<b>42</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный

оборудованием:

- 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 имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания:**

1. Жарова М.Н. Психология общения, ОИЦ Академия, 2016.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiolog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.

3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.

4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

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

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