

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной 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

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

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 | Содержание учебного материала | 3 | 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 | |
| | Самостоятельная работа | 2 | |
| | Общение в системе межличностных и общественных отношений. | | |
| Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения | Содержание учебного материала | 3 | 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 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 1 | |
| | 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 | Содержание учебного материала | 6 | 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 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 4 | |
| | 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 | Содержание учебного материала | 3 | 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 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 1 | |
| | 1. Механизмы перцепции в общении с клиентом | 1 | |
| Тема 1.5. Общение как коммуникация | Содержание учебного материала | 5 | 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 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 1 | |
| | 1. Речевой тренинг | 1 | |
| | Самостоятельная работа | 2 | |
| | Методы развития коммуникативных способностей. Виды и техники слушания. | | |
| Тема 1.6. Проявление индивидуальн ых | Содержание учебного материала | 5 | 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 |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 1 | |
| | 1. Психологический практикум | 1 | |
| Тема 1.7. Этика деловом общении | Содержание учебного материала | 3 | 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 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 1 | |
| | 1. Этика в практике профессионального общения | 1 | |
| Тема 1.8. Конфликты в деловом общении | Содержание учебного материала | 14 | 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 личноно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса. | 6 | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 6 | |
| | 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 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 2 | |
| Урегулирование конфликтов. | | | |
| | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 2 | |
| Всего | | 42 | |

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://psvera.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> | |