

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

«Свердловский областной педагогический колледж»
(ГАПОУ СО «СОПК»)

DN: email=buhsopk@list.ru,
1.2.643.3.131.1.1=120C303036363538303334363636,
1.2.643.100.3=120B3032323131303331353537,
1.2.643.100.1=120D31303236363032333337363834, title=директор,
o=ГАПОУ СО «СОПК», street=УЛ ЮМАШЕВА, ДОМ 20, l=Екатеринбург, st=66
Свердловская область, c=RU, givenName=Татьяна Сергеевна,
sn=Симонова, cn=ГАПОУ СО «СОПК»
Дата: 2021.09.27 15:55:55 +05'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Очная форма обучения

Екатеринбург

2020

Рассмотрена на заседании кафедры
общеобразовательных дисциплин
20 мая 2020г., протокол № 10

Заведующий кафедрой:

 /Гладышев Д.Е./

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования
Утверждена решением научно-методического совета ГАПОУ СО «СОПК» протокол № 11 от 03 июня 2020 года

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 г. № 975.

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж»

Разработчики:

Вилижанина Н.С., преподаватель ГАПОУ СО «Свердловский областной педагогический колледж».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре профессиональной образовательной программы:

Данная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 «Туризм».

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решить проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполненных заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции:

ПК 2.7. Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.

ПК 3.6. Принимать участие в работе по подбору и расстановке кадров службы документационного обеспечения управления и архива организации.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1-9 ПК 2.7. ПК 3.6.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - 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;
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы учебной дисциплины	Объем часов
Объем образовательной программы	60
в том числе:	
теоретическое обучение	22
лабораторные работы	0
практические занятия	30
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	0
контрольная работа	0
<i>Самостоятельная работа</i>	8
Промежуточная аттестация	зачет

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Общение как процесс			
Тема 1.1. Общение как процесс	Содержание учебного материала	2	
	Общение как деятельность. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия. Определение общения. Эффективное и непродуктивное общение. Структура общения.	2	ОК 3 4
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	2	
Цели и функции общения. Виды и уровни общения	Функции общения. Цели общения. Виды общения. Уровни общения. Невербальное общение. Виды организации межличностного пространства в общении.	2	ОК 3 4
Раздел 2. Развитие личности в общении			
Тема 2.1. Влияние общения на развитие личности	Содержание учебного материала	4	
	Понятия личность в психологии. Роль биологических и социальных факторов в процессе формирования личности. Индивидуальные и типологические характеристики человека, их роль в общении между людьми. Влияние потребностей и установок личности на общение.	2	ОК 1-4 6, 7, 8
	В том числе практических занятий	2	
	1. Учет свойств личности во взаимодействии и общении с партнерами. Выявление индивидуально-психологических особенностей личности. Самодиагностика уровня потребностей и уровня притязания.	2	
Раздел 3. Коммуникации в общении			
Тема 3.1. Закономерности формирования и развития команды	Содержание учебного материала	7	
	Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Группы. Виды групп. Команды. Этапы формирования команды. Лидерство. Групповые нормы.	2	ОК 1-4 6, 7, 8 ПК 2.7 3.6

	В том числе практических занятий	2	
	1.Самодиагностика «Роли в команде». Анализ сильных сторон роли для организации эффективного общения в команде.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	1.Подготовка конспекта по теме «Профессиональная адаптация, механизмы и стадии»	1	
Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	4	ОК 1-4 6, 7, 8 ПК 2.7 3.6
	Понятие «роль» и ролевые ожидания. Типы социальных ролей. Стили взаимодействия.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Выявление и диагностика ведущего стиля взаимодействия.	2	
Тема 3.3. Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2	ОК 1-4 6, 7, 8 ПК 2.7 3.6
	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Субъект, объект восприятия, механизмы восприятия. Механизмы идентификации, эмпатии, рефлексии, заражения, убеждения, подражания. Эффективная обратная связь.	2	
Тема 3.4. Эмоциональные состояния в профессиональном общении	Содержание учебного материала	6	ОК 1-4 6, 7, 8, 9 ПК 2.7 3.6
	Понятие «эмоции», «эмоциональное взаимодействие», «эмоциональная устойчивость», «эмоциональное выгорания». Стресс. Понятие «стресс». Психофизиологические особенности стресса. Классификация стрессов.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Разработка плана профилактики «эмоционального выгорания»		
Тема 3.5. Техники и приемы делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК 1-4 6, 7, 8, 9 ПК 2.7 3.6
	Структура коммуникативного акта. Техники и приемы общения. Виды вопросов. Правила слушания, ведения беседы. Барьеры в общении.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Применение правил, техник слушания, ведения беседы, убеждения. Применение активных методов повышения коммуникативной компетентности	2	
Раздел 4. Эффективное общение в профессиональной деятельности.			
Тема 4.1. Этические принципы	Содержание учебного материала	17	ОК 1-4 6, 7, 8, 9
	Понятия «этика общения» и «культура общения». Принципы профессионального	2	

общения	общения. Имидж. Личностные качества и умения профессионала.		ПК 2.7 3.6
	Этические нормы и правила публичного выступления, письменных деловых коммуникации, телефонных переговоров.	2	
	В том числе практических занятий	10	
	1.Составление «Этического кодекса профессионала»	2	
	2.Подготовка и представление публичных вступлений по подготовленным темам	2	
	3.Подготовка и представление деловых писем	2	
	4.Планирование и анализ ведения деловых переговоров	2	
	5.Планирование и анализ телефонных переговоров.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
Тема 4.2. Конфликты в профессиональной деятельности: причины, источники, виды, способы разрешения	1.Подготовка сообщений и презентаций по темам «Деловая культура», «Деловой этикет», «Имидж делового человека»	3	ОК 1-4 6, 7, 8, 9 ПК 2.7 3.6
	Содержание учебного материала	12	
	Понятие «конфликта». Причины и источники конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.	2	
	Конфликты в организации. Причины конфликтов. Способы разрешения.	2	
	В том числе практических занятий	8	
	1.Самодиагностика тактики поведения в конфликте.	2	
	2.Применение техник и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	3.Применение приемов управления конфликтами в профессиональной деятельности.	2	
	4.Разработка приемов для профилактики появления конфликтов. Дифференцированный зачет	2	
Всего максимальная нагрузка: Аудиторных срс		52 8	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология делового общения» требует наличия учебного кабинета для гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: мебель для занятий, доска, диагностические, методические материалы.

Технические средства обучения: проектор, компьютер с доступом в Интернет акустическая система.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Печатные издания

1.Столяренко, Л.Д. Основы психологии : практикум/ Л.Д. Столяренко, - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 426с.: ил. (Высшее образование). -Текст: непосредственный.

3.2.2 Электронные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

2. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

3.2.3 Дополнительные источники:

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2008. – 174 с. - Текст: непосредственный.

2. Иванова С.В. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации/ Светлана Иванова – М.; Альпина Паблишер, 2012 – 280 с. -Текст: непосредственный.

3. Карепина А.В. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2003. – 248 с. -Текст: непосредственный.

4. Морева, Н.А. Тренинг педагогического общения: Учеб. Пособие/Н.А. Морева – М.: Просвещение, 2003 -304с, ISBN 5-09-011316-5.-Текст: непосредственный.

5. Мельник, Ш. Стрессоустойчивость. Как сохранить спокойствие и высокую эффективность в любых ситуациях. Перевод с англ. С. Чиргинец. – М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2014. - 256 с. -Текст: непосредственный.

6. Никитина, С.Г. Учимся говорить публично. 12 уроков ораторского мастерства. Екатеринбург, 2011– 160 с. -Текст: непосредственный.

7. Ревянюк, Т.И. 30 главных правил делового этикета М.; АСТ.Мн.: Харвест, 2005. – 96 с. -Текст: непосредственный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:		
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Составление плана делового общения для решения конкретных задач. Анализ эффективности делового общения.	Экспертная оценка на практическом занятии
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение техник и приемов.	Экспертная оценка на практическом занятии
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Применение приемов в процессе общения	Экспертная оценка на практическом занятии
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	Демонстрация умений установления контактов с партнерами по общению	Зачет.
использовать эффективные приемы управления конфликтами	Применение приемов управления конфликтами	Зачет
Усвоенные знания:		
цели, функции, виды и уровни общения	Изложение целей, функций, видов и уровней общения.	Письменный опрос
роли и ролевые ожидания в общении	Изложение понимания и выделения ролей и ролевых ожиданий	Письменный опрос
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Изложение специфики общения, структуры коммуникационного акта	Письменный опрос
нормы и правила профессионального поведения и этикета	Демонстрация нормам и правилам профессионального поведения, нормами этикета.	Экспертная оценка выполнения практического задания
механизмы взаимопонимания в общении	Изложение механизмов взаимопонимания в общении	Экспертная оценка выполнения практического задания
техники и приемы общения, правила слушания; ведения беседы, убеждения	Демонстрация владения техниками общения, уровней слушания, убеждения, ведения беседы	Экспертная оценка на практическом занятии
этические принципы	Изложение этических принципов	Письменный опрос

общения;	общения	
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению	Экспертная оценка на практическом занятии
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Изложение источников, причин и способов разрешения конфликтов	Письменный опрос
закономерности формирования и развития команды	Изложение этапов и закономерностей формирования и развития команды	Письменный опрос

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587349

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023