

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)

**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

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

# 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 профессионально 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;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- техники и приемы общения, правила слушания; ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> </ul>
--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы учебной дисциплины	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	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
<b>Промежуточная аттестация</b>	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
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Общение как процесс</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Общение как процесс	<b>Содержание учебного материала</b> Общение как деятельность. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия. Определение общения. Эффективное и непродуктивное общение. Структура общения.	2	
		2	ОК 3 4
<b>Тема 1.2.</b> Цели и функции общения. Виды и уровни общения	<b>Содержание учебного материала</b> Функции общения. Цели общения. Виды общения. Уровни общения. Невербальное общение. Виды организации межличностного пространства в общении.	2	ОК 3 4
<b>Раздел 2. Развитие личности в общении</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Влияние общения на развитие личности	<b>Содержание учебного материала</b> 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. <b>В том числе практических занятий</b> 1. Учет свойств личности во взаимодействии и общении с партнерами. Выявление индивидуально-психологических особенностей личности. Самодиагностика уровня потребностей и уровня притязания.	4	
		2	ОК 1-4 6, 7, 8
		2	
		2	
<b>Раздел 3. Коммуникации в общении</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Закономерности формирования и развития команды	<b>Содержание учебного материала</b> Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Группы. Виды групп. Команды. Этапы формирования команды. Лидерство. Групповые нормы.	7	
		2	ОК 1-4 6, 7, 8 ПК 2.7 3.6

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

<b>общения</b>	общения. Имидж. Личностные качества и умения профессионала.		ПК 2.7 3.6
	Этические нормы и правила публичного выступления, письменных деловых коммуникации, телефонных переговоров.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>	
	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	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>3</b>	
	1.Подготовка сообщений и презентаций по темам «Деловая культура», «Деловой этикет», «Имидж делового человека»	3	
<b>Тема 4.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 1-4 6, 7, 8, 9 ПК 2.7 3.6
<b>Конфликты в профессиональной деятельности: причины, источники, виды, способы разрешения</b>	Понятие «конфликта». Причины и источники конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.	2	
	Конфликты в организации. Причины конфликтов. Способы разрешения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	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	
<b>Всего максимальная нагрузка: Аудиторных срс</b>	<b>52 8</b>		

### **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. Корнеевков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеевков. — 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
<b>Освоенные умения:</b>		
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
<b>Усвоенные знания:</b>		
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