

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«САМАРСКИЙ ТОРГОВО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология общения**

Самара, 2020

Рассмотрено на заседании  
ПЦК Гуманитарных дисциплин  
Протокол № 9  
от « 08 » апреля 2020

Председатель ПЦК Гуманитарных  
дисциплин  
Кузнецова Е.А. Кутрова



Рабочая программа учебной дисциплины общего гуманитарного и социального – экономического учебного цикла разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров (приказ Минобрнауки России от 28.07.2014 № 835)

**Организация - разработчик:** ГБПОУ «СТЭК»

**Разработчик:** Б.С. Меньшикова, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3.	Условия реализации программы учебной дисциплины	13
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	15

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Психология общения**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

### **1.2 Требования к результатам освоения дисциплины:**

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

ПК 1.1. Выявлять потребность в товарах.

ПК 1.2. Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.

ПК 1.3. Управлять товарными запасами и потоками.

ПК 1.4. Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров.

ПК 2.2. Организовывать и проводить оценку качества товаров.

ПК 2.3. Проводить товароведную экспертизу.

ПК 3.1. Планировать основные показатели деятельности организации.

ПК 3.2. Планировать выполнение работ и оказание услуг исполнителями.

ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ и оказания услуг исполнителями.

ПК 3.5. Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.

ПК 3.6. Оформлять учетно-отчетную документацию.

ПК 4.1. Выполнять задания специалиста более высокой квалификации при проведении маркетинговых исследований.

ПК 4.2. Сравнивать конкурентоспособность аналогичных товаров и (или) услуг.

ПК 4.3. Планировать комплекс маркетинговых мероприятий.

ПК 4.4. Выполнять работы по формированию спроса на товары и услуги.

ПК 4.5. Выполнять работы по продвижению товаров и услуг.

### **1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки - 62 часа,

обязательной аудиторной учебной нагрузки - 48 часов;

самостоятельной работы - 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	62
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
практические занятия	42
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	14
Итоговая аттестация в форме зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психологические основы общения</b>		<b>15</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Процесс общения как категория изучения в психологии.	<b>Содержание учебного материала:</b>	6	2
	Понятие общения, ошибки восприятия и формирования первого впечатления, барьеры речи. Правила понимающего реагирования и этико-психологические нормы в деловой беседе.	2	
	<b>Практическая работа № 1 -4:</b> Анализ формирования первого впечатления, составление таблицы приёмов формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия, определение основных ошибок восприятия.	4	
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Эссе «Ошибки формирования первого впечатления при устройстве на работу»	1	
<b>Тема 1.2.</b> Уровни общения.	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	2
	<b>Практическая работа № 5-8:</b> Применение техники активного и пассивного слушания, отработка приёмов активного слушания через рефлексивное восприятие, отработка техники эффективного общения с применением обратной связи, формирование навыков обратной связи.		
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Подготовить сообщение: «Роль обратной связи в технике активного слушания»	1	
<b>Тема 1.3.</b> Эмоции в общении.	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	2,3
	Виды эмоциональных состояний, понятие тревожности. Манипуляции в общении.	1	
	<b>Практическая работа № 9 -11:</b> Определение эмоционального состояния, определение эмоционального состояния и уровня тревожности.	3	
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Составить свой эмоциональный дневник	1	



<b>Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения.</b>		<b>33</b>	
<b>Тема 2.1</b> Общение и индивидуальные особенности личности.	<b>Содержание учебного материала:</b>	5	2
	Типология темперамента по Айзенку и учение И.П. Павлова о типах ВНД.	1	
	<b>Практическая работа № 12 -15:</b> Определение типа темперамента, Определение типа темперамента через поведенческие реакции, Определение уровня общительности в межличностном взаимодействии. Определение механизма манипулятивного воздействия через понимание доминирующей репрезентативной системы.	4	
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Подготовить сообщение: «Теория типов темперамента Ганса Айзенка, основные отличия от других теорий» Провести анализ сопоставления типа темперамента с собственным уровнем общительности.	2	
<b>Тема 2.2.</b> Особенности восприятия информации в общении.	<b>Содержание учебного материала:</b>	3	2,3
	<b>Практическая работа № 16 - 18:</b> Проведение диагностики ведущей репрезентативной системы, составление примеров влияния доминирующей репрезентативной системы при деловом общении, тренинг на определение ведущей репрезентативной системы.		
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Анализ таблицы (приведение собственных примеров) «Влияние доминирующей репрезентативной системы при деловом общении»	1	

<b>Тема 2.3.</b> Коммуникативная сторона общения.	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	2
	<b>Практическая работа № 19 - 22:</b> Определение в беседе барьеров речи, отработка техники преодоления барьеров речи: семантические, фонетические, стилистические, определение коммуникативных и организаторских способностей, закрепление приёмов оценки и устранение барьеров в общении.		
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Подготовить сообщение: « Барьеры речи. Способы их преодоления»	1	
<b>Тема 2.4.</b> Особенности речи.	<b>Содержание учебного материала:</b>	3	2
	<b>Практическая работа № 23 - 25:</b> Составление приёмов манипулятивного воздействия в общении, Составление примеров защиты от манипуляции в общении, Отработка защиты от манипуляции в общении.		
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Анализ таблицы примеров «Манипулятивного воздействия в общении»	1	
<b>Тема 2.5.</b> Психологические проблемы и особенности аргументации.	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	2,3
	Функции и классификация речи. Понятие тезиса и аргумента. Виды мыслительных процедур.	1	
	<b>Практическая работа № 26 - 28:</b> Структурирование видов мыслительных процедур, Структурирование ошибок и приёмов аргументации, Отработка навыков отстаивать свою точку зрения.	3	
	<b>Самостоятельная работа студента:</b> Подготовить сообщение: «Взаимосвязь мышления и речи».	1	

<b>Тема 2.6.</b> Конфликты в общении.	<b>Содержание учебного материала:</b>		2
	<b>Практическая работа № 29 - 33:</b> Анализ приёмов разрешения конфликтных ситуаций, отработка приёмов разрешения конфликтных ситуаций, отработка приёмов саморегуляции в межличностном общении, тактика поведения в конфликтных ситуациях. Саморегуляция, Отработка техник релаксации и самоконтроля в практике общения	5	
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Подготовить примеры и анализ конфликтных ситуаций. Поиск дополнительных техник релаксации и самоконтроля.	2	2,3
<b>Тема 2.7.</b> Конфликты в деловом общении.	<b>Содержание учебного материала:</b>		2
	<b>Практическая работа № 34 - 36:</b> Определение уровня конфликтности в общении, Определение стиля руководства, Определение особенностей делового взаимодействия в зависимости от стиля руководства.	3	
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Приведение примеров конфликтных ситуаций в соответствии со стилем руководства.	1	
<b>Тема 2.8.</b> Манипуляции в общении.	<b>Содержание учебного материала:</b>		2
	<b>Практическая работа № 37 - 40:</b> Составление примеров манипуляций через типичные эго-состояния в концепции Э. Берна, психологическое упражнение «Три диалога», тренинговая игра «Сила жеста», составление примеров защиты от манипуляции в деловой беседе.	4	
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Анализ психологического упражнения «Три диалога»	1	
<b>Тема 2.9.</b> Общение в профессиональной деятельности.	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	2
	<b>Практическая работа № 41 -42:</b> Подготовка самопрезентации на основе стандартных вопросов приёме на работу, Отработка навыков Этико-психологических норм в профессиональной деятельности.		
	<b>Зачет</b>	1	
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Составление резюме	1	

Всего часов аудиторной нагрузки	48	
Часы самостоятельной работы	14	
Итого	62	

\* Для характеристики уровня усвоения 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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

- 30 посадочных мест (по количеству студентов);
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- мультимедийный проектор;
- экран;

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Донцов Д.А. Психология личности.- М.: Русайнс, 2016.
2. Немов Р.С. Психология - М.: КНОРУС, 2016.
3. Гуревич П.С. Психология - М.: КНОРУС, 2016.

**Дополнительные источники:**

1. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. – 576 с.
2. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
3. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.

**Интернет - ресурсы**

- psychology-online.net- сайт «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум).
- flogiston.ru- сайт «Флогистон. Психология из первых рук». Публикации. Новости. Обзоры. Библиотека. (Тематические подборки статей.).
- psi.webzone.ru- сайт под названием «Психологический словарь».

- [azps.ru](http://azps.ru) А.Я. Психология - статьи, тесты, тренинги, словарь, хрестоматия, классификации, новости.
- [psy.com.ru](http://psy.com.ru)— «Психология жизни». Популярная психология (психология в повседневной жизни).

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Анализ производственных ситуаций.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Работа в группах
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;	Работа в группах
роли и ролевые ожидания в общении;	Работа в группах
виды социальных взаимодействий;	Выполнение индивидуального задания.
механизмы взаимопонимания в общении;	Работа в группах
техники и приемы общения;	Работа в группах
правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Работа в группах
этические принципы общения;	Работа в группах
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тестирование

