



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 Психология общения

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Базовая подготовка

Очная форма обучения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 апреля 2014 г. № 835.

Разработана:

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от 25.05.2022 г

Председатель ЦМК  Шаповалова О.А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Общие сведения | 4 |
| 2 | Структура и содержание учебной дисциплины | 6 |
| 3 | Условия реализации программы дисциплины | 12 |
| 4 | Контроль результатов освоения учебной дисциплины | 14 |

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл для студентов очной формы обучения.

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины

Базовая часть – не предусмотрено.

Вариативная часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины студент 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, способы разрешения конфликтов.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны сформироваться общие компетенции (ОК):

- 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ОК 7. Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчинённых), за 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.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной деятельности | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 51 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 34 |
| в том числе: | |
| лабораторные работы | не предусмотрено |
| практические занятия | 17 |
| контрольные работы | не предусмотрено |
| самостоятельная работа студента (всего) | 14 |
| в том числе: | |
| Консультации | 3 |
| Итоговая аттестация в форме | <i>ДЗ</i> |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2.1. Тематический план и содержание

| Наименование тем и разделов | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов. | Объем часов | Уровень освоения |
|--|--|------------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения | | 34 | |
| Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности | Содержание учебного материала | 2 | 2 |
| | 1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение. | | |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1. Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик. | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. | 2 | |
| Тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения | Содержание учебного материала | 2 | |
| | 1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приемы общения. | | 2 |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |

| | | | |
|--|---|------------------|---|
| | Практические занятия 1.Творческое задание: «Социальные стереотипы» | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Стили общения и ситуации, характерные для их применения. | 2 | |
| Тема 1.3. Интерактивная сторона общения | Содержание учебного материала | 2 | |
| | 1.Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э.Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакции. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролера» 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 |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1.Творческое задание: «Манипуляций в межличностном общении». | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Формальное и неформальное взаимодействие. | 2 | |
| Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения | Содержание учебного материала | 2 | |
| | 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 |

| | | | |
|--|---|------------------|---|
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1.Творческое задание «Социальные стереотипы», исследование процесса стереотипизации. | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | не предусмотрено | |
| | 1. Шаги для формирования благоприятного имиджа. | 2 | |
| Тема 1.5 Общение как коммуникация | Содержание учебного материала | 2 | |
| | 1.Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнера 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, проксемика. Позы, жесты, мимика классификация жестов. | | 2 |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1.Творческое задание: «Деловая беседа». | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Факторы эффективного общения. | 2 | |
| Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении | Содержание учебного материала | 2 | |
| | 1.Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура | | 2 |

| | | | |
|--|---|------------------|---|
| | личности: темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приемы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами. | | |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1. Творческое задание: «Самопрезентация». | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Четыре вида установок «Я» по отношению к окружающим. | 2 | |
| Тема 1.7. Этика в деловом общении | Содержание учебного материала | 2 | 2 |
| | 1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная форма общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления. | | |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1. Творческое задание: «Этических норм своей профессиональной деятельности». | 2 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся. | не предусмотрено | |
| Тема 1.8. Конфликты в деловом общении | Содержание учебного материала | 3 | |
| | 1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в | | 2 |

| | | | |
|--|---|------------------|--|
| | лично-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса. | | |
| | Лабораторные работы | не предусмотрено | |
| | Практические занятия 1. Творческое задание: «Литературные герои и их стратегии разрешения конфликтов», проанализировать любое произведение с точки зрения различных стратегий поведения в конфликте, разобрать структуру конфликта и стадии протекания. 2. Творческое задание: «Правила поведения в конфликтах». | 3 | |
| | Контрольные работы | не предусмотрено | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 1. Факторы, мешающие успешной работе коллектива | 2 | |
| | Всего: | 51 | |

Для характеристики уровня освоения 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет социально-экономических дисциплин:

1. количество посадочных мест – 30 шт., стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., шкаф стеклянный 1шт., ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт., проектор Panasonic 1 шт., звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт., экран 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., дидактические пособия.

ПО: 1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);

2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);

3. FBreader (свободное); 4. WinDJwiev (свободное); 5. Google Chrome, (свободное)

3.2 Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 07.09.2020)

Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения: 17.09.2020)

Дополнительные источники:

Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052> (дата обращения: 07.09.2020)

Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 07.09.2020).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>
2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>
4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p style="text-align: center;"><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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, способы разрешения конфликтов. | <p style="text-align: center;">Оценка решений творческих задач</p> <p style="text-align: center;">Анализ ролевых ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Тестирование</p> |