

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

ОГСЭ.06. Психология общения

Специальность 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы
Квалификация выпускника – техник по компьютерным системам
Год набора 2020
Курс 1 Семестр 1
Другие формы контроля 1 семестр
Практические занятия 16 (час.)
Лекции 32 (час.)
Самостоятельная работа 16 (час.)
Общая трудоемкость дисциплины 64 (час.)

Составитель: Кондратьева Ю.С.

2020 г

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.07.2014 г. № 849.

Рабочая программа обсуждена на заседании ЦМК дисциплин технического профиля
«12» 05 2020 г., протокол № 9
Председатель ЦМК Новицкая Н.А. Новомлинцева

СОГЛАСОВАНО
Зам. декана по учебной работе
А.А. Санова
«27» 05 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
с научной библиотекой
В.В. Петрова
«28» 05 2020 г.

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины разработана является частью ППССЗ по специальности СПО 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.06. Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки, читается в 3 семестре в объеме 64 час.

3. Показатели освоения учебной дисциплины:

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2.	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.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
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.

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.

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Характеристика процесса общения			
Тема 1.1. Характеристика процесса общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.</p> <p>2 Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.</p> <p>3 Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния</p> <p>4 Определение видов общения (решение задач)</p> <p>Практические занятия</p> <p>Виды общения. Уровни общения.</p> <p>Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1 Реферат : «Взаимосвязь общения и деятельности»</p> <p>2 Исследование «Особенностей общения в современном мире»</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>1,2</p>
Раздел 2. Взаимодействие в общении			
Тема 2.1. Взаимодействие в общении	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Виды социальных взаимодействий. Рольвое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»</p> <p>2 Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».</p> <p>3 Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.</p> <p>4 Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.</p> <p>Практические занятия</p> <p>1 Типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1 Работа с дополнительными источниками. Подбор упражнений использования механизмов взаимопонимания в общении</p> <p>2 Реферат «Использование различных механизмов в общении с клиентами»</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>2</p>	<p>1</p> <p>2,3</p> <p>1,2</p>

Тема 2.2. Этика общения	Практические занятия Ценности общения. Этические принципы общения Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям		2 2	
	Самостоятельная работа			
	1	Работа с дополнительными источниками. Составление словаря терминов по теме «Нравственная культура личности будущих специалистов»	2	
	2	Реферат: Проблемы общения в истории этики и философии	2	
Раздел 3. Коммуникативные способности				2
Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей	Содержание учебного материала			
	1	Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников	2	
	2	Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия	2	
	3	Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности	2	
	Практические занятия Тренинг эффективного общения (занятие в интерактивной форме)		2	2,3
	Самостоятельная работа			
	1	Работа с дополнительными источниками Разработка правил эффективного общения	2	
	2	Реферат «Барьеры в общении»	2	
	Содержание учебного материала			
	1	Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	2 2	1, 2
2	Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта	2		
3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс	2		
Практические занятия Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов		2		
Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации» (занятие в интерактивной форме)		2		
Самостоятельная работа				
1	Работа с дополнительными источниками. Использование приемов урегулирования конфликтов в трудовом коллективе	1		
2	Исследование «Психологический анализ и способы разрешения конкретной конфликтной ситуации»	2		
Всего:			64	

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)

5. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

ФОО Формы	Лекция	Семинарские занятия,
Методы проблемного обучения.	T1.1. Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень T2.1. Тема. Взаимодействие в общении Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	T1.1 Определение видов общения (решение задач)

6. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия по учебной дисциплине проводятся в учебном кабинете социально-экономических дисциплин, информационных технологий

Оснащение кабинета:

Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B.

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A.

Дополнительные источники:

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>

2. Психология общения: сб. учеб.- метод. материалов для специальностей: 09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы», 27.02.06 «Контроль работы измерительных приборов», 13.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям)», 18.02.01 «Аналитический контроль качества химических соединений», 21.02.13 «Геологическая съемка, поиски и разведка месторождений полезных ископаемых», 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий», 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»,

43.02.10 «Туризм»/ АмГУ, ФСПО; сост. Ю. С. Кондратьева. – Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2018.- 14 с. Режим доступа:
http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/10073.pdf

Перечень программного обеспечения

Операционная система Windows Server 2008 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Субли-цензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года,

Операционная система MS Windows XP SP3 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Субли-цензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года,

Lazarus - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL-2.0
<http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.html>,

DevC++ - бесплатное распространение по стандартной общественной лицензии GNU AGPL
<http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>,

VirtualBox - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL
<https://www.virtualbox.org/wiki/GPL>,

Google Chrome - Бесплатное распространение по лицензии google chromium
<http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html> На условиях
https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html,

Mozilla Firefox - Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0
<https://www.mozilla.org/en-US/MPL/>,

LibreOffice -бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL
<https://ru.libreoffice.org/about-us/license/>,

WinDjView - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL
<http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm>,

VLC - бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL-2.1+
<http://www.videolan.org/press/lgpl-libvlc.html>,

7-Zip - бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <http://www.7-zip.org/license.txt>,

GIMP - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL <http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.htm>,

Notepad++ - бесплатное распространение по лицензии GNU GPL <https://notepad-plus-plus.org/news/notepad-6.1.1-gpl-enhancement.html>

8. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоритических и семинарских занятий, а также выполнения обучающимися проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
освоенные умения - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. усвоенные знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении;	- семинарские занятия; - контрольная работа; - самостоятельная работа; - устный опрос

<ul style="list-style-type: none"> - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	
Промежуточная аттестация	Другие формы контроля

Примерный перечень вопросов к контрольной работе (другие формы контроля)

1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.
2. Цели общения. Структура общения.
3. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
4. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния
5. Виды общения. Уровни общения.
6. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень
7. Виды социальных взаимодействий.
8. Рольвое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»
9. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».
10. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.
11. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.
12. Этика общения и культура общения.
13. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения
14. Ценности общения. Этические принципы общения
15. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям
16. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников
17. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия
18. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности
19. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и

деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.

20. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта

21. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс

22. Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов