

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

ОГСЭ.05. Психология общения

Специальность 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем
вентиляции и кондиционирования
Квалификация выпускника – техник
Год набора 2021
Курс 4 Семестр 8
Дифференцированный зачёт 8 семестр
Лекции 28 (акад.час)
Практические занятия 22 (акад.час)
Самостоятельная работа 24 (акад.час.)
Промежуточная аттестация 4 (акад.час.)
Общая трудоемкость 78 (акад.час)

Составитель: Кондратьева Ю.С.

2021 г

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования, утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1562

Рабочая программа обсуждена на заседании ЦМК дисциплин технического профиля
«28» 05 2021 г., протокол № 6
Председатель ЦМК [подпись] Н.А. Новомлинцева

СОГЛАСОВАНО
Зам. декана по учебной работе
[подпись] А.А. Санова
«28» 05 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
с научной библиотекой
[подпись] О.В. Пестрикова
«28» 05 2021 г.

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ по специальности СПО 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОГСЭ. 05. Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки, читается в 8 семестре в объеме 78 акад. часов.

3. Показатели освоения учебной дисциплины:

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

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

– организовывать работу коллектива и команды;

– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности

- роли и ролевые ожидания в общении

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

- механизмы взаимопонимания в общении

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

- этические принципы общения

4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05. 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	Содержание учебного материала		
	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	2
	2 Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.		
	3 Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния	2	
	4 Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень	2	
	Практические занятия № 1 -4		2,3
	1 Тренинг невербального общения	2	
	2 Невербальное общение.	1	
	3 Экстрасенсорное общение.	1	
	4 Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1 Выполнить реферат по теме: «Взаимосвязь общения и деятельности» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)		
Раздел 2. Взаимодействие в общении			
	Содержание учебного материала		
	1 Виды социальных взаимодействий.	2	2

Интерактивный урок Тема 2.1. Взаимодействие в общении		Роловое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»		2	
	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».	2		
	3	Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	2		
	4	Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	2		
	Практические занятия № 5 - 8			2,3	
	1	Технологии эффективной коммуникации (занятие в интерактивной форме – разбор конкретных ситуаций)	2		
	2	Методы психологического влияния в процессе общения.	1		
	3	Аттракция	1		
	4	Манипуляция	1		
	Самостоятельная работа обучающихся		4		
	1	Выполнить реферат по теме: «Использование различных механизмов в общении с клиентами» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)			
	Содержание учебного материала				
	Тема 2.2. Этика общения	1	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения	2	2,3
		2	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	
Самостоятельная работа обучающихся					
1		Этические принципы общения	6		
Раздел 3. Коммуникативные способности					
Интерактивный урок Тема 3.1. Методы развития	Содержание учебного материала			2	
	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	2		

коммуникативных способностей		противодействия		
	3	Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности	2	
	Практические занятия № 9		2	2,3
	1	Тренинг эффективного общения (занятие в интерактивной форме – тренинговое занятие)		
	Самостоятельная работа обучающихся			
1	Активные методы повышения коммуникативной компетентности	6		
Интерактивный урок Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	Содержание учебного материала			2,3
	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	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	
	4	Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта.	2	
	Практические занятия № 10 - 11			2,3
	1	Искусство разрешения конфликта(занятие в интерактивной форме – разбор конкретных ситуаций)	2	
	2	Развитие лидерских качеств. Тренинг личностного роста	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Технологии разрешения конфликтов	6	
Промежуточная аттестация			4	
Всего:			78	

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. В таблице приведено описание образовательных технологий и методов, используемых в данной дисциплине.

Тип занятия	Практическое занятие
Методы/формы	
Разбор конкретных ситуаций	Тема 2.1. Взаимодействие в общении Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

6. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия проводятся в учебных кабинетах

Оснащение кабинета:

- учебный кабинет: учебная мебель, доска, мультимедийный проектор, проекционный экран, персональный компьютер, выход в сеть интернет.
- учебный кабинет: специализированная мебель и технические средства обучения: учебная мебель, доска, персональные компьютеры..

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

2. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 17 е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2018. — 192 с. — Режим доступа : <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=366989>

Дополнительная литература

3. 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]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

4. 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

Перечень программного обеспечения

Учебный кабинет: Операционная система MS Windows XP SP3 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года.

8. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, самостоятельных работ, тестирования.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:	
<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности- организовывать работу коллектива и команды;- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Устный опрос практическая работа; самостоятельная работа.
Усвоенные знания	
<ul style="list-style-type: none">- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности- роли и ролевые ожидания в общении- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения- механизмы взаимопонимания в общении- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов- этические принципы общения	Устный опрос практическая работа; самостоятельная работа.
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

Примерные вопросы к дифференцированному зачету 8 семестр

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.
3. Виды общения. Структура общения. Функции общения.
4. Вербальные средства общения.
5. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
6. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия
8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
9. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
10. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
11. Виды, правила и техники слушания.
12. Методы развития коммуникативных способностей.
13. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
14. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.

15. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
16. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
17. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
18. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
19. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.
20. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».