МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ
КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Колледжа
_____ Ожегова М.П.
«___» _____ 2023г.

Рабочая программа

Дисциплина Психология общения
Специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Базовая подготовка

Чита, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров - базовой подготовки.

Согласовано:
Начальник учебной части
_____И.С.Стуканова
«31» мая 2023 г.

Принята на заседании методической комиссии
Протокол № 7 от «31» мая 2023г.

Председатель ЦК
_____Т.В.Порядина

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	9
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	13
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ) ППССЗ.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Дисциплина «Психология общения» предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- формировать навыки эффективного профессионального общения;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и урегулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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

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

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

- взаимосвязи 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.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций** по специальности СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров - базовой подготовки:

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;
самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*90*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*60*
в том числе:	
практические занятия	*30*
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*30*
в том числе:	
выполнение исследовательской работы/реферата или заполнение дневника самонаблюдения	*10*
подготовка к практическим занятиям и семинарам	*6*
психологическая самодиагностика и самоанализ	*10*
сочинение	*2*
конспект	*2*
Итоговая аттестация в форме ***дифференцированного зачета***	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основные характеристики общения		*30*	
Тема 1.1. Введение в курс психологии общения	**Содержание учебного материала**	4	*1*
	1 Концепции научных подходов к феномену общения Предмет, разделы курса, основные понятия и основные аспекты общения 2 Функции, структура (коммуникативная, интерактивная, перцептивная) и виды общения («контакт масок», формально-ролевое, светское, духовное, деловое). Кодекс делового общения		
	Практические занятия. Анализ ситуаций, психологическое тестирование	2	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Сочинение на тему: «Общение в торговле: проблемы и пути их решения»	2	*3*
Тема 1.2. Уровни и средства общения	**Содержание учебного материала**	6	*1*
	1 Уровни общения (манипулятивный, примитивный, высший; авторитарный, либеральный, демократический); 2 Средства общения (вербальные) 3 Невербальные средства общения		
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	4	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Составить конспект по теме «Этапы общения». Подготовка к семинарскому занятию «Этикет в деловом общении»	4	*2*
Тема 1.3. Этические принципы общения	**Содержание учебного материала**	2	*1*
	1 Взаимосвязь этики и психологии общения. Этические и психологические принципы общения в деловой сфере.		
	Практические занятия. Семинар «Этикет в деловом общении»	2	*1*
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к семинарским занятиям «Формы межличностного взаимодействия», «Учет личностных особенностей в процессе общения»	4	*2*
Раздел 2. Характеристики социальных взаимодействий		*37*	
Тема 2.1. Социальные и межличностные отношения	**Содержание учебного материала**	6	*1*
	1 Ролевая теория личности (социальная дифференциация, социальная роль, социальный статус, ролевые отношения) 2 Межличностные отношения; виды социальных взаимодействий (на людей, от людей, против людей)		
	Практические занятия. 1.Семинар «Формы межличностного взаимодействия». 2. Психологическое тестирование межличностных отношений. 3. Семинар «Учет личностных особенностей в процессе общения»	6	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Исследовательская работа «Особенности профессионального общения» или реферат (тематика прилагается)	10	*3*
Тема 2.2. Механизмы взаимопонимания в общении	**Содержание учебного материала**	2	*1*
	1 Принципы делового общения; психологические приемы влияния на партнера. 2 Механизмы, средства и методы психологического воздействия. Коммуникативные барьеры, их преодоление		

	Практические занятия. Психологическое тестирование. Социально-психологический тренинг	4	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Психологическое самообследование по методике «Диагностика межличностных отношений»	2	*2*
Тема 2.3. Техники и приемы общения	**Содержание учебного материала**	2	*1*
	1 Правила ведения беседы; виды слушания		
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	2	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Самоанализ поведения в ситуациях общения (в течение недели) – фиксируется в дневнике или отдельной тетради	3	*2*
Раздел 3. Психология конфликта и стресса		*23*	
Тема 3.1. Понятие «конфликт»	**Содержание учебного материала**	2	*1*
	1 Конфликт, его виды, источники, причины 2 Способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия. Психологическое тестирование. Социально-психологический тренинг	4	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Психологическое самообследование по методике «Самооценка»	2	*2*
Тема 3.2. Принципы ведения спора	**Содержание учебного материала**	4	*1*
	1 Понятие «спор»; принципы ведения спора; критика в споре		
	Практические занятия. Социально-психологический тренинг	2	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Самоанализ чувств в ситуациях спора (фиксируется в дневнике)	2	*2*
Тема 3.3. Признаки и механизм протекания стресса	**Содержание учебного материала**	2	*1*
	1 Понятия «стресс» и «дистресс». Этапы стресса, его признаки. Анализ стрессового и нестрессового образа жизни		
	Практические занятия. Психологическое тестирование. Психологический тренинг саморегуляции	4	*2*
	Самостоятельная работа обучающихся. Закрепить навыки релаксации	1	*2*
	Всего:	*90*	

Примерная тематика рефератов:

1.Управление деловым общением
2. Коммуникативная культура в деловом общении
3. Культура дискуссии
4. Этические нормы в деловом общении
5. Манипуляции в общении
6. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений
7. Правила конструктивной критики
8. Этикет в деловом общении
9. Имидж делового человека
10. Конфликт как особая форма взаимодействия
11. Социальная перцепция в общении
12. Саморегуляция при стрессе
13. Коммуникативные барьеры
14. Невербальное поведение в деловом общении

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

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета психологии:
- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:
- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Учебно-методические комплексы по разделам и темам учебной дисциплины.
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
3. Комплект контрольно-оценочных средств по темам и разделам дисциплины.
4. Учебно-методические пособия управляющего типа (рабочие тетради для практических работ, инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ).

ОСНОВНАЯ:

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118 (14.04.2017) МО
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - М.: Юнити Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853 (14.04.2017)
3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К°, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230 (14.04.2017).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 142 с.: ил., табл. - Библиогр: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0; То же [Электронный ресурс]. - URL:

//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204 (04.09.2017).
2. Касимова, Э.Г. Психология и педагогика общения: учебное пособие / Э.Г. Касимова; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - 2-е изд. - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 112 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-591-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485 (14.04.2017).
3. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст]: Учеб. /Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд. стер. - Р.н/Д: Феникс, 2014. - 317 с. + Практикум. - (СПО). РМО. - ISBN 978-5-222-22015-3
4. Шеламова, Г.М. Основы культуры профессионального общения[Текст]: Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд.,стер. - М.: Академия, 2014. - 160 с. + Краткий словарь. - (Проф. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-0850-2
5. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности [Текст]: Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд.,стер. - М.: Академия, 2014. - 176 с. + Кр. словарь. - (Профессион. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-1087-1

Интернет-ресурсы

1. http://www.bestreferat.ru/referat-54860.html
2. http://pro-psixology.ru/socialno-psixologicheskie-fenomeny/145-dinamicheskie-processy-v-gruppe.html
3. http://psyarticles.ru/
4. http://www.readabout.info/3682/
5. http://www.intalev.ru/agregator/personal/id_29895/
6. http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0b65625a2ac68b5c53b88421306c27_0.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и семинарских занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельных работ и 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	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Использовать приемы саморегуляции	Практическое занятие:

поведения в процессе межличностного общения	наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Усвоенные знания	
Объяснять взаимосвязи общения и деятельности	Контрольный срез знаний Сочинение на тему: «Общение в торговле: проблемы и пути их решения»
Объяснять цели, функции общения, характеризовать и определять виды и уровни общения	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию Конспект «Этапы общения»
Определять роли и ролевые ожидания в общении	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Определять виды социальных взаимодействий	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Определять механизмы взаимопонимания в общении	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию
Понимать сущность и специфику применения техник и приемов общения, соблюдения правил слушания, ведения беседы, убеждения	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике

Определять этические принципы общения	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарского занятия
Характеризовать источники и причины конфликтов, определять их виды, понимать специфику использования способов разрешения конфликтов	Контрольный срез знаний Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе социально-психологического тренинга, и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию Выполнение самостоятельной работы с фиксацией самонаблюдения в дневнике