



**государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский колледж сервиса производственного  
оборудования имени Героя Российской Федерации  
Е.В. Золотухина»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Приказ директора колледжа  
от 25.05.2021 г. № 119/1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.05 Психология общения**  
программа подготовки специалистов среднего звена  
среднего профессионального образования  
по специальности  
**26.02.03 Судовождение**

**2021 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                              |          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>               | <b>3</b> |
| <b>2.СТРУКТУРА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>             | <b>4</b> |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>           | <b>9</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b> | <b>9</b> |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общий гуманитарный и социально-экономический цикл

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

| Код ПК, ОК | Умения                                                                                                                                                                                                                            | Знания                                                                                                              |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01- 011 | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности<br><br>организовывать работу коллектива и команды;<br>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | 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                                                                                          |

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать 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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы                  | Объем в часах |
|-------------------------------------|---------------|
| Объем образовательной программы     | 66            |
| в том числе:                        |               |
| теоретическое обучение              | 46            |
| Самостоятельная работа <sup>1</sup> | -             |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ 05 Психология общения

| Наименование разделов и тем                                                | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Объем в часах | Осваиваемые элементы компетенций |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                                  |
| Тема 1.1.<br>Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>1</b>      | ОК 01-11                         |
|                                                                            | 1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                                  |
| Тема 1.2.<br>Психологические особенности процесса общения                  | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>3</b>      | ОК 01-11                         |
|                                                                            | 1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                  |
| Тема 1.3.<br>Интерактивная сторона общения                                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>12</b>     | ОК 01-11                         |
|                                                                            | 1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» 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. |               |                                  |
| Тема 1.4.                                                                  | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>4</b>      | ОК 01-11                         |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|
| Перцептивная сторона общения                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |          |
| Тема 1.5.<br>Общение как коммуникация                                          | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4  | ОК 01-11 |
|                                                                                | 1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра 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 и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов. |    |          |
| Тема 1.6.<br>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 12 | ОК 01-11 |
|                                                                                | 1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.                                                                                                                                                                                   |    |          |
| Тема 1.7.<br>Этика в деловом общении                                           | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4  | ОК 01-11 |
|                                                                                | 1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
|                                                | <b>В том числе, самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | -         |          |
|                                                | Изучение материала по пройденным темам                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |          |
| Тема 1.8.<br>Конфликты в<br>деловом<br>общении | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>10</b> | ОК 01-11 |
|                                                | 1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса. |           |          |
| <b>Аттестация</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |          |
| <b>Всего</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>66</b> |          |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
  - место преподавателя,
  - комплект учебно-наглядных пособий,
  - комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);
- техническими средствами обучения:
- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
  - оргтехника;
  - мультимедийный проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания:**

1. Гарькуша О.Н. Профессиональное общение, ООО «Издательский центр РИОР», 2016.
2. Жарова М.Н. Психология общения, ОИЦ Академия, 2017.
3. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2017.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2017.

##### **3.2.2.Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения                                                                                                                            | Критерии оценки                                                                                                                                                      | Формы и методы оценки                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знания:</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>      | <p>Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p> | <p>Оценка решений творческих задач</p> <p>Тестирование</p> <p>Анализ ролевых ситуаций</p> |
| 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                                                                                                                     |                                                                                                                                                                      |                                                                                           |
| <p>Умения:</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>                                          | <p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения,</p> <p>Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p>                                        | <p>Анализ ролевых ситуаций</p> <p>Оценка решений творческих задач</p>                     |
| <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> | <p>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>                                                                     |                                                                                           |

