|  |  |
| --- | --- |
|  | **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

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………….**4 |  |
| **2.СТРУКТУРА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……………………………………………………**4 |  |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ……………………………………………………..**8 |  |
| **4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ………………………………………**9 |  |
|  |  |

***1.*ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной 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 |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы** | **76** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 72 |
| *Самостоятельная работа* ***[[1]](#footnote-1)*** | 4 |
| **Промежуточная аттестация. Диф зачет.** | **2** |

**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.  Проблема общения в  психологии и  профессиональной  деятельности | **Содержание учебного материала** | **1** | 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.  Психологические особенности  процесса общения | **Содержание учебного материала** | **3** | 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.  Интерактивная сторона  общения | **Содержание учебного материала** | **6** | 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.  Перцептивная сторона  общения | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01-11 |
| 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.  Общение как коммуникация | **Содержание учебного материала** | **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.  Проявление индивидуальных  особенностей личности в  деловом общении | **Содержание учебного материала** | **6** | 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.  Этика в деловом общении | **Содержание учебного материала** | **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 |
|  | **В том числе, самостоятельная работа** | 2 |  |
|  | Изучение материала по пройденным темам |
| Тема 1.8.  Конфликты в деловом  общении | **Содержание учебного материала** | **10** | 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. |
| **Промежуточная аттестация** | | **2** |  |
| **Всего** | | **76** |  |

**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», 2013.

2. Жарова М.Н. Психология общения, ОИЦ Академия, 2014.

3. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.

4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2016.

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

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией с соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины. [↑](#footnote-ref-1)