

Актуализировано:
Зам. директора по УВР
Умарова Умарова Т.А.
№ 218 019 от 08.09.15

Актуализировано:
Зам. директора по УВР
Умарова Умарова Т.А.
№ 222 019 от 31.08.16

Актуализировано:
Зам. директора по УВР
Умарова Умарова Т.А.
№ 237 019 от 30.08.16



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ СПО
«Уфимский торгово-
экономический колледж»
Т.О. Якимова «29» августа 2014г

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2014г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Уфимский торгово-экономический колледж»

Разработчики: Галлянурова Е.В., преподаватель

Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке по программам: 12721 Кассир торгового зала, 12759 Кладовщик, 12882 Комплектовщик товаров, 13319 Лаборант химико-бактериологического анализа, 17296 Приемщик товаров, 17353 Продавец продовольственных товаров, 17351 Продавец непродовольственных товаров, 20015 Агент по закупкам, 20031 Агент по снабжению, 20035 Агент торговый, 23496 Коммивояжер, 27772 Экспедитор по перевозке грузов.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла

1.3. Цели и задачи дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

Содержание дисциплины ориентировано на формирование профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Выявлять потребность в товарах.

ПК 1.2. Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.

ПК 1.3. Управлять товарными запасами и потоками.

ПК 1.4. Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров.

ПК 2.2. Организовывать и проводить оценку качества товаров.

ПК 2.3. Проводить товароведную экспертизу.

ПК 3.1. Планировать основные показатели деятельности организации.

ПК 3.2. Планировать выполнение работ и оказание услуг исполнителями.

ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ

и оказания услуг исполнителями.

ПК 3.5. Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.

ПК 3.6. Оформлять учетно-отчетную документацию.

ПК 4.1. Выполнять задания специалиста более высокой квалификации при проведении маркетинговых исследований.

ПК 4.2. Сравнить конкурентоспособность аналогичных товаров и (или) услуг.

ПК 4.3. Планировать комплекс маркетинговых мероприятий.

ПК 4.4. Выполнять работы по формированию спроса на товары и услуги.

ПК 4.5. Выполнять работы по продвижению товаров и услуг.

... на формирование общих компетенций (ОК):

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 дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	24
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
индивидуальные творческие задания	
реферирование тем и подготовка докладов	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психологии общения».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности		25		
Тема 1.1. Основные понятия общения и деятельности	Содержание учебного материала	4	1	
	История создания «психологии общения». Общение в разные возрасты.	2		
	Основные понятия и определения. Деловое общение в рабочей группе. Профпригодность, призвание, профессиональная мобильность, профессионализм.	2		
	Практические занятия	6		
	1	Дискуссия «Общение в моей профессии». Обсуждение профессиональных требований и навыков. Познание себя, ориентация на совершенствование в жизни и применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. Упражнение. «Качества специалиста», «Зебра», «Ассоциации».		2
		Дискуссия «Роль общения в моей профессии», «Интернет-общение: за или против?»		
	2	Диагностика общения. Тест Ряховского В.Ф. Определение уровня общительности. Выявление особенностей общения и качеств «приятного собеседника». Анализ студентами, что можно в себе изменить, с чем надо работать.		2
3	Тест «Можете ли вы пойти на компромисс?». Беседа на тему: «Что отталкивает, что привлекает в людях?». Приёмы привлечения внимания. Выполнение упражнений: «Завоевать внимание» и «Центр общения». Отработка навыков работы в команде, развитие умения координировать совместные действия, способствование формированию «чувства команды», необходимых в будущей профессии.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся	1		

	Подготовка эссе: «Роль общения в моей профессии», «Интернет-общение: за или против?» Подготовка к дискуссии.	1	
Тема 1.2. Цели, функции, виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности.	Содержание учебного материала	4	
	Содержание, функции, виды и уровни общения.	2	1
	Общение и деятельность. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	1
	Общение как потребность, общительность. Эмоции и чувства. Способности.	2	1
	Практические занятия	4	
	4 Диагностика личности. Опросник структуры темперамента Русалов В.М. «Человечек из геометрических фигур». Тесты: «Ваш характер», «Ваш стиль общения».	2	
	Упражнения на способы выражения эмоций и чувств. Развитие умения выражать и распознавать различные эмоциональные состояния: гнев, обиду, печаль, страх.		
	5 Диагностика личности. Тест «Дерево-характер». Дискуссия «Чувство собственного достоинства, самооценность». «Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения». «Роль негативных эмоций и чувств в общении человека».	2	
Самостоятельная работа обучающихся	1		
Подготовка докладов: «Чувство собственного достоинства, самооценность».			
Написание рефератов: «Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения». «Роль негативных эмоций и чувств в общении человека». Подготовка к защите.	1		
Тема 1.3. Роли и ролевые ожидания в общении.	Содержание учебного материала	2	
	Социальная роль. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания.	2	1
	Практические занятия	2	
	6 Дискуссия: «Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении». «Манипулирование и противостояние манипулированию». «Психологическое влияние. Методы психологической защиты». «Общение в семье и развитие ребенка». «Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении».	2	

	Упражнение «Учимся взаимопониманию». Развитие социальной уверенности. Упражнения на умение анализировать собственные эмоции и поступки, на изучение межличностных ролей и развития внимания в общении. Тест «Три «Я». Упражнения «Взрослый-Ребенок-Родитель», «Король и королева», «Сказочная история» на проигрывание ролей и выбор стратегии взаимодействия, отработка навыков работы в команде.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Подготовка доклада: «Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении». «Социализация и культурные нормы». «Манипулирование и противостояние манипулированию». «Психологическое влияние. Методы психологической защиты», «Общение в семье и развитие ребенка». «Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении». «Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении». «Влияние группы на формирование личности».	1	
Раздел 2. Многоплановый характер общения.		35	
Тема 2.1. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Содержание учебного материала	2	
	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальные способы общения. Психология слушания. Виды и правила слушания.	2	1
	Практические занятия	2	
	7 Дискуссия «Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе». «Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления». «Невербальные способы общения».	2	
	Упражнения на формирование коммуникативных умений и навыков: «Карусель», «Передача по кругу», «Сказка на новый лад», «Угадай по жестам». Совершенствование коммуникативной культуры. Формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Подготовка докладов: «Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе». «Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления». «Искусство договариваться». «Ведение беседы». «Приемы убеждения в общении». «Невербальные способы общения». Подготовить доклад с использованием презентации Microsoft PowerPoint.	1	

Тема 2.2 . Механизмы взаимопонимания в общении.	Содержание учебного материала		2	
	Понятие социальной перцепции. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Формирование и развитие навыков взаимопонимания в общении		2	1
	Практические занятия		4	
	8	Дискуссия «Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ». «Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей».	2	
		Диагностика общения. Тест на определение эмпатии. Тест самооценки личности. Анализ результатов диагностики. Беседа по результатам.		
	9	Диагностика общения. Тест на определение ведущей системы восприятия «Один раз увидеть или услышать». Упражнения на восприятие и понимание партнера по общению, формирование и развитие навыков взаимопонимания в общении: «Письма», «Анализ жизненных ситуаций», «Телефонограмма».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Изучить факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.		1	
Подготовка доклада: «Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ».		1		
Содержание учебного материала		6		
Тема 2.3 . Виды социальных взаимодействий. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Природа и структура взаимодействия. Теории структурного описания взаимодействия.		2	
	Конфликт как особая форма взаимодействия. Структура, основные стадии развития и классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов.		2	
	Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Условия конструктивного разрешения конфликтов.		2	1
	Практические занятия		4	
	10	Дискуссия «Любовь и другие человеческие отношения», «Этические аспекты взаимоотношений в организациях». «Стресс. Как защититься от стресса». «Страх. Причины страха. Методы преодоления страха». «Преодоление страха перед публичными выступлениями».	2	
		Упражнение на определение этапов развития половой идентичности: воображение, влюбленность на расстоянии, разнообразные дружески-романтические отношения, реальная влюбленность. Пять языков любви по Герри Чепмену. Сохранение чувства любви в браке.		

	11	Тестирование онлайн: Задание на определение стратегии поведения в конфликтной ситуации по методике Томаса-Киллмена (диагностика). Упражнения на выбор стратегии поведения «Переправа». Упражнение на формирование и развитие навыков поведения в конфликтной ситуации «Агрессивное, неуверенное, уверенное поведение в общении». Упражнения на снятие напряжения, раздражения, гнева; совершенствование навыков расслабления.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Подготовка докладов: «Любовь и другие человеческие отношения», «Этические аспекты гендерного характера взаимоотношений в организациях».		1	
	Написание реферата: «Стресс. Как защититься от стресса». «Страх. Причины страха. Методы преодоления страха». «Преодоление страха перед публичными выступлениями».		1	
Тема 2.4 . Этические принципы общения.	Содержание учебного материала		4	
	Правила культуры общения.		2	1
	Этикет профессиональной деятельности.		2	1
	Практические занятия		2	
	12	Дискуссия «Этические принципы общения». «Руководство и подчинение». «Деловой этикет. Правила общения по телефону. Этика служебных отношений».	2	
		Тестирование онлайн: Диагностика общения. Тесты «Общение и умение слушать».		
		Упражнения на формирование умений и навыков слушания и убеждения: «Техники слушания», «Рассказ от имени предмета».		
	Самостоятельная работа обучающихся.		4	
	Подготовка докладов: «Этические принципы общения». «Руководство и подчинение».		2	
	Написание рефератов: «Деловой этикет. Правила общения по телефону», «Этика служебных отношений».		2	
			Всего:	60

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- раздаточный материал (рабочие тетради, учебно-наглядные пособия, карточки с индивидуальными заданиями, учебно-методический комплекс).

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор, компьютер, лицензионные диагностические программы.

3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Основные источники:

1. Ефимова Н.С. Социальная психология [Текст]: учеб. пособие. М.: ИД "ФОРУМ": НИЦ Инфра-М., 2015 - 192 с.: ил.
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст]: учеб. пособие. - М.: ИД "ФОРУМ"- НИЦ ИНФРА-М, 2015.- 192 с.- (Профессиональное образование).
3. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения [Текст]: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2016. – 240 с.: ил.
4. Чернышева, Л.И. Деловое общение [Электронный ресурс]: электрон. дан. 1 электрон. опт. диск (CD). - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 240 с.: ил.

Дополнительные источники:

1. Соснин, В.А. Социальная психология [Текст]: учебник для ссузов / В.А. Соснин, Е.А. Красникова. - 3-е изд. - М.: Форум-Инфра-М, 2016.- 336 с.- (Профессиональное образование).
2. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учеб. пособие для ссузов. - Изд. 6-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015.- 414 с.:ил.- (Среднее профессиональное образование).
3. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения [Текст]: учебник \Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 318, [1]. – (Среднее профессиональное образование).

Интернет-ресурсы:

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.azps.ru/articles – А.Я. свободный.
2. Пси-фактор – центр практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.psyfactor.org, свободный.
3. Психология от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.psyznaiyka.net, свободный.
4. Курсы ораторского искусства и мастерства общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.orator.ru, свободный.
5. Планета психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.planetapsy.ru, свободный.

6. Психология жизни [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.psydrive.ru, свободный.
7. Интересная психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.psychologov.net, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе аудиторных занятий
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе аудиторных занятий
Усвоенные знания:	
взаимосвязь общения и деятельности	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (Защита эссе «Роль общения в моей профессии», «Интернет-общение: за или против?») по критериям - обоснованность выбора источников, соблюдение требований к оформлению во время самостоятельной работы
цели, функции, виды и уровни общения	Текущий контроль: оценка результатов стандартизированного тестирования сопоставлением с ключом во время аудиторных занятий
роли и ролевые ожидания в общении	Текущий контроль: оценка результатов стандартизированного тестирования сопоставлением с ключом во время аудиторных занятий
виды социальных взаимодействий;	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (реферат «Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении») по критериям (степень раскрытия сущности вопроса, обоснованность выбора источников, творческий подход)
механизмы взаимопонимания в общении	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (реферат: «Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей») по критериям (степень раскрытия сущности вопроса, обоснованность выбора

	источников, творческий подход).
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе аудиторных занятий
этические принципы общения	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (подготовка докладов: «Этические принципы общения». «Руководство и подчинение». «Деловой этикет. Правила общения по телефону. Этика служебных отношений») по критериям (степень раскрытия сущности вопроса, обоснованность выбора источников, творческий подход, владение навыками публичного выступления) во время самостоятельной работы.
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Текущий контроль: оценка результатов стандартизированного тестирования сопоставлением с ключом во время аудиторных занятий
Итоговый контроль: дифференцированный зачет	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	