

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. - И.А. Емельянова
«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества
*по программе подготовки специалистов среднего звена
естественнонаучного профиля*

Квалификация выпускника – товаровед - эксперт

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 835 от 28.07.2014г. и учебным планом

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Новгородский торгово-технологический техникум»

Разработчики:

Кравченко С.В. – *методист УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1 Требования к минимальному материально – техническому обеспечению	9
3.2 Информационное обеспечение обучения	9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	10
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	11
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО базовой подготовки 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров .

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ 5).

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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

В результате освоения учебной дисциплины формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5.Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции

ПК2.3.Выполнять задания эксперта более высокой квалификации при проведении товароведной экспертизы

ПК3.2.Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК3.3.Организовывать работу трудового коллектива.

ПК3.4.Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **46 часов**, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 10 часов.

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	1	1,2
	1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	Самостоятельная работа обучающихся: диагностика самооценки. Анализ результатов.	1	2
Раздел 1. Психология общения			
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	3	2
	1 Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	2 Единство общения и деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся: Общение – основа человеческого бытия.	1	2
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	2
	1 Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практическое занятие № 1-№2	4	3
	1 Самодиагностика по теме «Общение» 2 Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Закономерности и ошибки каузальной атрибуции в повседневной жизни.	1	2
Тема 1.3 Общение как	Содержание учебного материала	2	2

взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей		1	2
Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		2	2
	1	Основные элементы коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практическое занятие №3 Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.		2	3
	Самостоятельная работа обучающихся № 5: Подготовка сообщений по темам: - Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь; - Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. - Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз) - Толерантность – основа диалогического общения. - Почему человеку необходимо слышать и слушать?		2	2
Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		2	2
	1	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка самопрезентации. (публичного выступления) на тему «Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?»		1	2
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		2	2
	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Практическое занятие №4-№5		4	3
	1	Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ		

		производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
		Самостоятельная работа обучающихся: Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах	2	2
Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция		Содержание учебного материала	2	2
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
		Самостоятельная работа обучающихся: Алгоритмы способов разрешения конфликтов	1	2
Раздел 3. Этические нормы общения				
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре		Содержание учебного материала	4	2
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
		Практическое занятие №6-№7	4	3
	1	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		
		Практическое занятие №8	2	3
	1	Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере		
		Всего	46	

3. УСЛОВИЯ РЕЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует:

1. Наличие учебного кабинета социально – экономических дисциплин
Оборудование учебного кабинета:
 1. Посадочные места по количеству обучающихся;
 2. Рабочее место преподавателя;
 3. Переносная мультимедийная аппаратура (по необходимости)
2. Наличие компьютерного класса для проведения практических работ (по необходимости).

Технические средства обучения (по необходимости)

1. Компьютеры
2. Принтер
3. Программное обеспечение общего назначения

3.2 Информационное обеспечение обучения

основные источники:

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. [Электронный ресурс]
2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. – 103с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>
3. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) [Электронный ресурс]

дополнительные источники:

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 192 с. (Профессиональное образование). [Электронный ресурс]
2. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 111 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) [Электронный ресурс]
3. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.
4. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.
5. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие. -5-е изд., испр. и доп.-М.-Издательско-торговая корпорация «Дашков и К*», 2008.-276 с.
6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования: Учеб. пособие для сред. проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2005. - 160 с.

8.Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.

интернет-ресурсы

http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,

<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,

<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, заслушивания сообщений, докладов, контрольного тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Наблюдение и оценка выполнения практических работ и заданий по самостоятельной работе, в том числе и творческого характера
Знания: 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	Формы контроля: фронтальный, групповой, индивидуальный Методы контроля знаний: устные и письменные опросы, контрольное тестирование

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

5.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов

- 1.Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
- 2.Основные методы психологии общения, их классификация.
- 3.Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)
- 4.Виды общения
- 5.Основные уровни общения, их характеристика.
- 6.Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика)
- 7.Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика)
- 8.Игровой и духовный уровни общения (характеристика)
- 9.Эмоции в общении (понятие, причины возникновения).
- 10.Виды эмоций (положительные, отрицательные)
- 11.Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).
- 12.Барьеры коммуникации.
- 13.Манипуляции в общении (понятие, виды)
- 14.Возможные способы защиты от манипуляции
- 15.Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).
- 16.Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)
- 17.Тактильные средства коммуникации (приемы и средства)
- 18.Пространственно- временные средства коммуникации
- 19.Психология лжи (понятие, признаки, виды)
- 20.Диагностика лжи. Техника обнаружения.
- 21.Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия)
- 22.Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).
- 23.Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)
- 24.Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).
- 25.Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).
- 26.Конституционные типы личности.
- 27.Типология личности по типам темперамента
- 28.Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т. д)
- 29.Социализация личности (понятие, особенности, характеристика, проблемы социализации).

30. Этапы и стадии социализации личности
31. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)
32. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)
33. Структура конфликта, его динамика
34. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций
35. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).
36. Виды толерантности
37. Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения).
38. Техника общения: слушание в деловой коммуникации Публичное выступление (цель, формы, этапы)
39. Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
40. Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения)
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности)

5.2 Критерии оценки для проведения дифференцированного зачета по дисциплине

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых

практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося.

При сдаче дифференцированного зачета:

- знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;
- степень владения умениями при выполнении практических работ и других заданий.

6.ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от ____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от ____ 20__ г.

(подпись)