

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМиНР

Л.Ю. Полякова

« 09 » 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### СГ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность: 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции

Форма обучения: очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции.


Организация-разработчик: Кумертауский филиал ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»

Разработчик: Т.В. Абзалилова, преподаватель

Эксперты:

Доцент кафедры Общеобразовательных дисциплин и IT-технологий,  
канд.филол.наук


Кумертауский филиал ФГБОУ ВО

«Оренбургский государственный университет»  Е.А. Король

Преподаватель:

Отделение СПО филиала ФГБОУ ВО

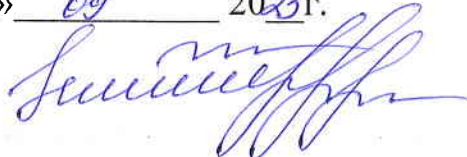
«Уфимский университет науки и технологий» в г.Кумертау

«Авиационный технический колледж»  И.В. Дунюшкина

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании ПЦК  
«Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Протокол № 1 от « 01 » 09 2023г.

Председатель ПЦК



Е.А. Сельменева

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.:
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.2 Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	5
2. Структура и содержание учебной дисциплины	7
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	8
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	11
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	11
3.2 Информационное обеспечение реализации программы	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является вариативной частью Социально-гуманитарного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 08.02.13 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций личностных результатов воспитания ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 11, ЛР 12:

Код компетенции, личностных результатов воспитания	Формулировка компетенции, личностных результатов воспитания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине,

	принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

## 1.2 Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ЛР 1 ЛР 12 ЛР 18 ЛР 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
	<p>тренировки памяти и внимания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> <li>– проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</li> </ul>	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>40</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>22</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	–
практические занятия	22
курсовая работа (проект) <i>не предусмотрено</i>	–
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>–</b>
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>	<b>2</b>

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/0</b>	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	2	
<b>Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01-09
	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.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическая работа № 1</b> Правила ведения беседы, убеждения. Диагностика уровня общительности обучающихся. Выработка умения убеждать собеседника. Решение ситуационных задач: «Формулировка вопросов». Ролевые ситуации: «Техники, убеждающего воздействия». Анализ ролевых ситуаций.	4	
<b>Тема 1.3 Интерактивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ОК 01-09
	1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. 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.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	6	
	<b>Практическая работа № 2</b> Позиции в общении. Выработка умения у обучающихся общаться со «взрослой» позиции. Диагностика позиции в общении при помощи психологического теста: «Три Я». Решение ситуационных задач по типам взаимодействия: «Кооперация и конкуренция», «Ориентация на понимание и ориентация на контроль». Выполнение ролевых упражнений: «Позиции в общении»	4	



	<b>Практическая работа № 3</b> Копинг-механизмы. Выработка у обучающихся адаптивных способов регуляции собственного поведения в процессе межличностного общения. Разбор ситуаций с неадаптивными способами поведения в различных ситуациях и перевод их в копинг-механизмы.	2	
<b>Тема 1.4</b> <b>Перцептивная</b> <b>сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/0</b>	ОК 01-09
	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.	2	
<b>Тема 1.5</b> <b>Общение как</b> <b>коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01-09
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. 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. Классификация жестов.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	4	
	<b>Практическая работа № 4</b> Речевой тренинг	4	
<b>Тема 1.6</b> <b>Проявление</b> <b>индивидуальных</b> <b>особенностей</b> <b>личности в деловом</b> <b>общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/0</b>	ОК 01-09
	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.	2	
<b>Тема 1.7</b> <b>Этика в деловом</b> <b>общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01-09
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. 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	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	4	
	<b>Практическая работа № 5</b> Этика в практике профессионального общения	4	

<b>Тема 1.8 Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01-09
	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.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	4	
	<b>Практическая работа № 6</b> Диагностика уровня конфликтности у обучающихся с помощью психологической методики. Видение конфликтной ситуации сторонами, мотивация. Решение ситуационных задач: «Конструктивный и деструктивный конфликт». Упражнение для групповой работы «Переправа».	2	
	<b>Практическая работа № 7</b> Психологические приемы в решении конфликтных ситуациях. Анализ конфликтной ситуации «Федорино горе» по алгоритму. Отработка психологических приемов в решении конфликтных ситуациях («Игра в туман», «Негативное заявление», «Негативные расспросы»). Методы аргументации. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации.	2	
	<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>	<b>2</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>40/18</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия *Кабинета Социально-экономических дисциплин*, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска аудиторная;
- комплект учебно-методической документации;
- информационно-дидактическое обеспечение;
- информационные стенды;
- технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1 Основные источники

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 476 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511865>.

2. Лавриненко, В.Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 350с.

3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 193 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10454-7. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/516737>.

4. Якуничева, О. Н. Психология общения / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 5-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2024. – 224 с. – ISBN 978-5-507-47424-0. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/370235>.

##### 3.2.2 Дополнительные источники

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-533911>.

2. Лавриненко, В.Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 350с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433663>.

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430797>.

### 3.2.3 Интернет-источники

1. <http://www.mon.gov.ru> – Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации;
2. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»;
3. <http://window.edu.ru> – Портал информационно-коммуникационных технологий в образовании;
4. <http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека онлайн
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium издательства «Инфра-М»
6. <https://urait.ru/> - ЭБС «Юрайт»
7. [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com) - Электронно-библиотечная система ЛАНЬ
8. <http://aist.osu.ru/> – Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования ОГУ

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины представлены в таблице.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владение основными понятиями психологии общения;</li> <li>– владение методиками и техниками общения;</li> <li>– знание методик запоминания и слушания;</li> <li>– знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>– знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</li> <li>– владение искусством публичного выступления;</li> <li>– знание норм культуры общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>опрос (устный или письменный)</li> <li>Свободные опросы (беседы, интервью)</li> <li>индивидуальные практические задания</li> <li>оценка творческих заданий</li> </ul>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> <li>– проявлять гражданско-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения;</li> <li>– умение анализировать данные;</li> <li>– демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</li> <li>– демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</li> <li>– транслирует критерии создания имиджа делового человека</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>оценка решений ситуационных задач</li> <li>решение тестовых заданий</li> <li>выполнение практических работ</li> <li>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</li> </ul>

патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения		
---	--	--