

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

 УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УМ и НР  
Л.Ю. Полякова  
04 20 22 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность:

15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт системы вентиляции и кондиционирования»

Форма обучения:

очная

Кумертау, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

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

Разработчик:

Т.В. Абзалилова, преподаватель СПО

Ф.И.О., ученая степень, должность

Рекомендована предметно-цикловой комиссией по общегуманитарному и общепрофессиональному циклам Кумертауского филиала ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет» протокол № 8 от «21» 04 2022 г.

Председатель ПЦК:



подпись

С.М. Бустубаева

## – 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	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	9
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	9
3.2 Информационное обеспечение реализации программы	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования. 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, ОК 10, ОК 11.

Код компетенции, личностных результатов воспитания	Формулировка компетенции, личностных результатов воспитания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11	<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-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</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>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
лекционные занятия	18
лабораторные работы	–
практические занятия	14
контрольные работы	–
курсовая работа (проект) <i>не предусмотрено</i>	–
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>6</b>

в том числе:	
проработка конспекта лекций	4
работа со словарями и справочниками	-
подготовка презентации	-
подготовка реферата	2
написание эссе	-
написание сравнительной таблицы	-
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</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 в часах	Осваиваемые элементы компетенций
<b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>		42	
<b>Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/0/2</b>	ОК 01-11
	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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
<b>Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/2/0</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.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	<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.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Тема 1.3. Интерактивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/4/0</b>	ОК 01-11
	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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	<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	2	

	ситуационных задач по типам взаимодействия: «Кооперация и конкуренция», «Ориентация на понимание и ориентация на контроль». Выполнение ролевых упражнений: «Позиции в общении»		
	<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	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/0/0</b>	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.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Тема 1.5. Общение как коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/2/0</b>	ОК 01-11
	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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	<b>Практическая работа № 4</b> Речевой тренинг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/0/2</b>	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	4	



<b>общении</b>	приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
<b>Тема 1.7. Этика в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/2/2</b>	ОК 01-11
	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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	<b>Практическая работа № 5</b> Этика в практике профессионального общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
<b>Тема 1.8. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2/4/0</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.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	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	
	Самостоятельная работа обучающихся	0	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>	
<b>Всего:</b>			
максимальная учебная нагрузка обучающегося		40	
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		32	
самостоятельная работа обучающегося		6	
промежуточная аттестация		2	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## – 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;
- информационно-дидактическое обеспечение;
- информационные стенды;
- технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1 Основные 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, 2020. - 437 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450805>.

2. Лавриненко, В.Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 350с.

3. Лавриненко, В.Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Изд-во Юрайт, 2020. – 350с. —Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451052>.

#### 3.2.2 Дополнительные источники

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>.

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 161 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10547-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456734>.

#### 3.2.3 Интернет-ресурсы

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 осуществляется в процессе письменного и устного опроса, практических работ, тестирования, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

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> </ul> <p>нравственные принципы общения.</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения;</p> <p>знание методик запоминания и слушания;</p> <p>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения</p>	<p>Опрос (устный или письменный)</p> <p>Свободные опросы</p> <p>Индивидуальные практические задания</p> <p>Оценка творческих заданий</p>
<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-патриотическую позицию,</li> </ul>	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения;</p> <p>умение анализировать данные;</p> <p>демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</p> <p>транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Оценка решений ситуационных задач;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p>

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