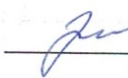




**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»**

170008, г. Тверь, ул. Озёрная, д. 12, тел/факс(4822) 58-02-77, [www: tvercts.ru](http://www.tvercts.ru)

Рассмотрено на заседании  
цикловой методической комиссии  
« 26 » мая 2023 г.  
протокол № 8\_  
председатель ЦМК   
Е.А.Журавлёва



И.о. директора ГБПОУ «ТКТиС»  
Т.А.Калинкина  
« 02 » июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

2023 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утв. приказом Министерства образования и науки РФ №376 от 22.04.2014, зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 32499 от 29.05.2014)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Тверской колледж транспорта и сервиса» 170008 г. Тверь, ул. Озёрная, д.12

Разработчик: Фалькова Марина Игоревна, педагог-психолог ГБПОУ «ТКТиС»

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности СПО

23.02.01. Организация перевозок и управление на транспорте (автомобильном) (базовая подготовка).

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам

освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 09	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
<b>ЛР 3</b>	Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Проявлять лояльность к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличать их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально опасное поведение окружающих.	
<b>ЛР 6</b>	Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	
<b>ЛР 7</b>	Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
<b>ЛР 9</b>	Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевают зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
<b>ЛР 18</b>	Ценностное относиться к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.	
<b>ЛР 21</b>	Приобретать опыт личной ответственности за развитие группы обучающихся.	

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 87 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 58 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 29 часов.

## **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>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>87</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>58</b>
в том числе:	
практические занятия	30
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>29</b>
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> <b>Введение в учебную дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1.</b> <b>Понятие общения и его общая характеристика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1 <b>Введение в психологию общения:</b> Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Взаимосвязь общения и профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг.	2	2
	2 <b>Классификация общения и его общая характеристика:</b> цели, виды и функции общения. Уровни в структуре общения.	2	
	3 <b>Факторы, оказывающие влияние на восприятие.</b> Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<b>Практические занятия №1</b>	<b>6</b>	
	1. Составление профессиограммы моей специальности (описание роли и места общения в структуре профессиональной деятельности).	2	
	2. <b>Ролевая игра «Я не Я»:</b> (характеристика позиции взаимодействия с клиентом в русле транзактного анализа Э. Берна; определение практической значимости транзактного анализа).	2	
	3. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>6</b>	
	Подготовка сообщений и выступлений по темам: «Роль общения в моей профессии», «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. Коммуникативная толерантность». «Роль самопрезентации при организации публичного выступления».		
<b>Тема 1.2.</b> <b>Особенности общения в условиях профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1 <b>Техники и приемы эффективного общения</b> (по Д.Карнеги).	2	3
	2 <b>Деловая беседа</b> (Правила и техники активного слушания, ведения беседы и убеждения).	2	
	3 <b>Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового</b>	2	

		<b>общения. А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</b>		
		<b>Практические занятия №2</b>	<b>4</b>	
		<b>1. Практическая работа по развитию техники активного слушания</b> (Практическое применение правил и техник активного слушания).	2	
		<b>2. Решение ситуативных задач по теме: «Толерантность как средство повышения эффективности общения с клиентом».</b>	2	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>5</b>	
		<b>1.Решение ситуационных задач по теме «Общение и его общая характеристика».</b>	2	
		<b>2. Подготовка сообщений и выступлений по теме: «Значение толерантности в моей профессиональной деятельности»</b>	3	
<b>Раздел 2. Характеристика делового общения</b>				
<b>Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1	<b>Роли и ролевые ожидания в общении.</b> Социальная роль, влияние ролевых ожиданий на общение и профессиональную деятельность.	2	2
	2	<b>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
		<b>Практические занятия №3</b>	<b>4</b>	
		<b>1. Практическая работа по разработке этических норм своей профессиональной деятельности</b> (характеристика взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений).	2	
		<b>2. Самодиагностика по теме «Стиль делового общения с клиентом»</b> (методики: «Ваши эмпатические способности» и «Коммуникативная толерантность»).	2	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
		Подготовка сообщений и выступлений по теме: «Этика и мораль», «Категория этики», «Нормы морали», «Этические нормы в моей профессиональной деятельности».		
<b>Тема 2.2. Общение как социальное взаимодействие</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1	<b>Механизмы взаимопонимания в общении</b> (идентификация; стереотипизация рефлексия и обратная связь).	2	2
	2	<b>Управление поведением и «кривая самоуверенности»</b> (Д. Даннингтон и Д.Крюгер).	2	
		<b>Практические занятия №4</b>	<b>4</b>	
		<b>1. Ролевая игра «Влияние имиджа на восприятие человека»</b> (выявление факто-	2	



	ров, оказывающих влияние на восприятие клиентов в процессе общения и профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг).	2	
	2.Решение ситуационных задач по теме « <b>Виды социальных взаимодействий в профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг</b> ».		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4	
	Подготовка к участию в дискуссии «Имидж специалиста по оказанию парикмахерских услуг».		
<b>Раздел 3. Понятие и характеристика конфликта</b>			
<b>Тема 3.1. Стратегии разрешения конфликта и общение в условиях конфликта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1 <b>Понятия «конфликт» в профессиональной деятельности:</b> функции, источники и виды конфликтов, причины возникновения конфликтов.	2	2
	2 <b>Способы разрешения конфликта</b> (Общение в условиях конфликта. Правила взаимодействия с агрессивным оппонентом).	2	
	<b>Практические занятия №5</b>	6	
	1. Ролевая игра « <b>Конфликты в организациях, осуществляющих сервисную деятельность</b> ».	2	
	2. <b>Самодиагностика по теме «Твоя конфликтность</b> », Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	
	3. <b>Самодиагностика по теме «Способы разрешения конфликта</b> » («Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса).	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	5	
	Составление таблицы «Стратегии разрешения конфликта». (Подготовка к ролевой игре).		
<b>Тема 3.2. Саморегуляция и профилактика конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1 <b>Саморегуляция и первичные навыки профилактики конфликтов</b> (Оценка собственного психического состояния и поведения в конфликтной ситуации).	2	3
	<b>Практические занятия №6</b>	6	
	1. <b>Практическая работа по приемам саморегуляции (1 часть)</b> (регуляция дыхания, прогрессивная нервно-мышечная релаксация по Э.Джекобсону; «Ключ» Х. Алиева).	2	
	2. <b>Практическая работа по приемам саморегуляции (2 часть)</b> (самоприказы, самопрограммирование и метод визуализации).	2	

	<b>3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.</b> Аргументация. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Анализ сказки, художественного произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Роль руководителя в разрешении конфликтов. Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение приходитна смену конфликтам.	5	
	Подготовка к участию в дискуссии «Эффективный способ саморегуляции».		
	<b>Итоговый дифференцированный зачет</b>	2	
<b>Всего</b>		<b>87</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: доска, легко перемещаемые в пространстве столы, стулья.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд включает печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы

##### **3.2.1. Печатные издания:**

1. Шеламова Г.М. Психология общения: учебник /Г.М.Шеламова. – Москва: Академия,2020. – 128 с.

##### **3.2.2. Электронные издания**

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 31.10.2021).

Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 31.10.2021).

Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 31.10.2021).

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470462> (дата обращения: 31.10.2021).

### 3.2.3. 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
<p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p> <p>этические принципы общения</p>	<p>Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Составляет профессиограмму специальности</p> <p>Правильно с позиции деятельностного подхода объясняет понятие общения, цели и функции общения</p> <p>На конкретных примерах описывает виды и уровни общения.</p> <p>Грамотно объясняет механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>На конкретных примерах описывает техники и приемы общения</p>	<p>Оценка решений творческих задач</p> <p>Тестирование</p> <p>Анализ ролевых ситуаций</p>
<p><b>Умения:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p> <p>Обоснованно и адекватно использует приемы убеждения в ходе решения ситуационных задач</p> <p>Обоснованно и адекватно использует методы повышения эффективности общения в ходе решения ситуационных задач, анализирует ситуацию</p>	<p>Анализ ролевых ситуаций</p> <p>Оценка решений творческих задач</p>

	и осуществляет контроль и оценку собственной деятельности.	
<b>ЛР 3</b> <b>ЛР 6</b> <b>ЛР 7</b> <b>ЛР 18</b> <b>ЛР 21</b> <b>ЛР 22</b>	- проявлять российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувство ответственности перед Родиной, гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества; - уважать закон и правопорядок, осознанно принимать традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; - проявлять толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; - сотрудничать со сверстниками и уважительно относиться к людям старшего возраста; - оценивать возможности реализации собственных жизненных планов; - ценностно относиться к психологическому здоровью	Интерпретация наблюдений в процессе учебной деятельности

### **Критерии оценки умений в решении задач при выполнении практических работ по дисциплине «Психология общения»**

**Оценка «5»** - ставится, если обучающийся: дает комплексную оценку предложенной ситуации, демонстрирует знание теоретического и практического материала, правильно выбирает тактику действий.

**Оценка «4»** - ставится, если обучающийся: дает комплексную оценку предложенной ситуации, допускает незначительные неточности при ответе на теоретические вопросы, при правильном выборе тактики и логическом обосновании теоретических вопросов с дополнительными комментариями преподавателя.

**Оценка «3»** - ставится, если обучающийся: затрудняется с комплексной оценкой предложенной ситуации, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор тактики возможен при наводящих вопросах преподавателя.

**Оценка «2»** - ставится, если обучающийся: дает неверную оценку ситуации, неправильно выбрана тактика действий.

В тех случаях, когда обучающийся показал оригинальный и наиболее рациональный подход к выполнению работы и в процессе работы, но не избежал тех или иных недостатков, оценка за выполнение работы по усмотрению преподавателя может быть повышена по сравнению с указанными выше нормами.

#### **Критерии оценки устных ответов по дисциплине «Психология общения»**

**Оценка «5»** ставится, если обучающийся: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий по психологии, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.

**Оценка «4»** ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и речевой неточности излагаемого.

**Оценка «3»** ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений излагаемой темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, формулировке правил, понятий или терминов, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в речевом оформлении материала

**Оценка «2»** ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определении правил, понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьёзным препятствием успешного овладения последующего материала.

**Оценка («5», «4», «3»)** может ставиться за единовременный ответ, но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

#### **Критерии оценки выполнения заданий по заполнению таблиц по дисциплине «Психология общения»**

При оценке заполненная таблица сравнивается с образцом.

**Оценка «5»** ставится, если обучающийся: правильно и аккуратно выполняет задание, умеет пользоваться справочной литературой.

**Оценка «4»** ставится, если обучающийся: в основном правильно и аккуратно выполняет задание, умеет пользоваться справочной литературой.

**Оценка «3»** ставится, если обучающийся: допускает ошибки и неаккуратно выполняет задание, затрудняется самостоятельно использовать справочную литературу.

**Оценка «2»** ставится, если обучающийся: допускает грубые ошибки и неаккуратно выполняет задание, не может самостоятельно использовать справочную литературу.

### **Критерии оценки знаний и умений и по результатам тестирования по дисциплине «Психология общения»**

производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
	<b>балл (отметка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
80 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 79	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Критерии оценки знаний дифференцированного зачёта по дисциплине «Психология общения»**

**Оценка «5»** – выставляется, если обучающийся выполнил не менее 5 практических работ при средней оценке от 4,6 до 5; дает правильные формулировки основных понятий, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ, правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

**Оценка «4»** – выставляется, если обучающийся выполнил не менее 5 практических работ при средней оценке от 3,6 до 4,5; но допускает единичные ошибки, неточности, которые исправляет после замечания преподавателя.

**Оценка «3»** – выставляется, если обучающийся выполнил не менее 5 практических работ при средней оценке от 3 до 3,5; знает и понимает основные положения, но излагает материал недостаточно последовательно.

**Оценка «2»** – выставляется, если обучающийся выполнил менее 5 практических работ или не выполнил ни одной; обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного материала, не может сформулировать основные понятия, искажая их смысл, даже при уточняющих и дополнительных вопросах преподавателя.