



**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 ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе примерной программы по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения входящей в примерную основную образовательную программу по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Тверской колледж транспорта и сервиса».

Разработчик:

Фалькова М.И., преподаватель психологии ГБПОУ «ТКТиС».

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	9
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общий гуманитарный и социально-экономический цикл

1.2. Цель и планируемые результаты 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
ЛР 3	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.	
ЛР 6	Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	
ЛР 7	Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
ЛР 9	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.	
ЛР 18	Ценностное относиться к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.	
ЛР 21	Приобретать опыт личной ответственности за развитие группы обучающихся.	
ЛР 22	Приобрести навыки общения и самоуправления.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические работы	16
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения		38	
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 01-09
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. – Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	4	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Коммуникативный тренинг. 2. Развитие техники установления контакта и активного слушания.	2	
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	6	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.	4	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Коппинг-стратегии	2	
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-09
	1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. 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	4	

	управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.		
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Психологическая диагностика «Трансактный анализ» Э. Берна	2	
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	6	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.	4	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Составление таблицы «Социальные стереотипы»	2	
Тема 1.5. Общение как коммуникаци я	Содержание учебного материала	6	ОК 01-09
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. 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. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	4	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Составление таблицы «Вербальное и невербальное общение»	2	
Тема 1.6. Проявление индивидуальн ых особенностей личности в	Содержание учебного материала	6	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	4	

деловом общении	и деловыми партнёрами.		
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Психогимнастические упражнения по формированию межличностной аттракции	2	
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	4	ОК 01-09
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. 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	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Составление таблицы «Стили общения»	2	
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	6	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.	4	
	Практические занятия и лабораторные работы 1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.	2	
Промежуточная аттестация		2	
Всего		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Преподавание дисциплины ведётся в учебной аудитории, оснащенной оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся
- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением
- принтер Canon LBR-3000-4.

Наглядные пособия:

- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, задания для тренингов, комплекты тестовых заданий, авторские методики);

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-psiolog.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
Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций
роли и ролевые ожидания в общении		
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Составляет профессиограмму специальности Правильно с позиции деятельностного подхода объясняет понятие общения, цели и функции общения На конкретных примерах описывает виды и уровни общения.	
механизмы взаимопонимания в общении		
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Грамотно объясняет механизмы взаимопонимания в общении	
этические принципы общения	На конкретных примерах описывает техники и приемы общения	

<p>Умения:</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения,</p> <p>Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p>	<p>Анализ ролевых ситуаций</p> <p>Оценка решений творческих задач</p>
<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</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 и осуществляет контроль и оценку собственной деятельности.</p>	
<p>ЛР 3 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 18 ЛР 21 ЛР 22</p>	<p>- проявлять российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувство ответственности перед Родиной, гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества;</p> <p>- уважать закон и правопорядок, осознанно принимать традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;</p> <p>-проявлять толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём</p>	<p>Интерпретация наблюдений в процессе учебной деятельности</p>

	<p>взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сотрудничать со сверстниками и уважительно относиться к людям старшего возраста; - оценивать возможности реализации собственных жизненных планов; - ценностно относиться к психологическому здоровью 	

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 определений 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 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.