

Рабочую программу составил
Заведующий кафедрой ЭиУ Кочкина Л.С.Кочкина

Рабочая программа обсуждена на заседании
учебно-методического совета филиала КузГТУ в г. Ноаокузнецке

Протокол № 4 от 11.03.2021

Председатель УМС

Нагрелли

подпись

Е.А.Нагрелли

Согласовано
Заведующий отделением СПО

Севостьянова

подпись

Е.В.Севостьянова

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» является частью общегуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы структурирования информации.

Уметь: структурировать получаемую информацию.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: выстраивать траектории профессионального и личностного развития.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологию коллектива; психологию личности; 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.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: общечеловеческие ценности; правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности, понятие и признаки коррупционного поведения, формы коррупционного поведения, стандарты антикоррупционного поведения.

Уметь: презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности в русле общечеловеческих ценностей и в правовом поле, применять стандарты антикоррупционного поведения

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- психологию личности;
- 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;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- приемы структурирования информации;
 - общечеловеческие ценности;
 - правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
 - понятие и признаки коррупционного поведения;
 - формы коррупционного поведения;
 - стандарты антикоррупционного поведения.
- Уметь:
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - структурировать получаемую информацию;
 - презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности в русле общечеловеческих ценностей и в правовом поле применять стандарты антикоррупционного поведения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 2 / Семестр 4			
Объем дисциплины	52		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	30		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	12		
Консультации			
Самостоятельная работа	10		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения		10
Тема 1.1. Понятие об общении	Понятие об общении	10
	Понятие общения, виды структура и функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как межличностное взаимодействие. Педагогическое и/или производственное общение	8
	В том числе, практических занятий	2
	<i>Практическое занятие № 1.</i> Общение и профессиональная деятельность. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе	2
Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения		42
Тема 2.1. Межличностное взаимодействие в общении	Межличностное взаимодействие в общении	14
	Место взаимодействия в структуре общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания. Виды социальных взаимодействий. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	8
	В том числе, практических занятий	6
	<i>Практическое занятие № 2.</i> Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств	2
	<i>Практическое занятие № 3.</i> Формирование навыков установления	2

	контакта. Формирование навыков социального взаимодействия. Развитие навыков саморегуляции. Отработка навыков убеждающего воздействия	
	<i>Практическое занятие № 4.</i> Коммуникативные позиции и роли. Самооценка практических навыков общения	2
Тема 2.2. Этические принципы общения	Этические принципы общения	8
	Принципы профессиональной этики общения	6
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	<i>Практическое занятие № 5.</i> Нравственные эталоны и образцы поведения. Этика и культура производственного общения	2
Тема 2.3. Конфликты и пути их разрешения	Конфликты и пути их разрешения	20
	Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта	8
	<i>В том числе, практических занятий</i>	2
	<i>Практическое занятие № 6.</i> Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного общения. Формирование ведения конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Реферат по теме «Способы организации коммуникативной деятельности. Способы создания эффективных коммуникаций в клиентоориентированной производственной организации»	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего:		52

3. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 30; помещение удовлетворяет требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (Сан ПиН 2.4.2 № 178–02).

Перечень основного оборудования: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; технические средства: компьютер; мультимедийный проектор.

Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 169 с. – ISBN 978-5-534-07046-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-452363> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. часть 2.: учебник и практикум для СПО / Панфилова А. П., Долматов А. В.. – Москва : Юрайт, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-534-03233-8. – URL: <https://urait.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-452437> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. – Москва : Юрайт, 2020. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450947> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.. – Москва : Юрайт, 2020. – 350 с. – ISBN 978-5-9916-9324-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-451052> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

3. Корягина, Н. А. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. – Москва : Юрайт, 2020. – 437 с. – ISBN 978-5-534-00962-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450805> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Коноваленко М. Ю.. – 2-е изд., пер. и доп.. – Москва : Юрайт, 2020. – 476 с. – ISBN 978-5-534-11060-9. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450979> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

5. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. психология общения: учебник и практикум для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.. – 2-е изд., пер. и доп.. – Москва : Юрайт, 2020. – 272 с. – ISBN 978-5-534-09111-3. – URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-452227> (дата обращения: 17.04.2021). – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для обучающихся специальности СПО 27.02.07 "Управление качеством продукции, процессов и услуг" (по отраслям) очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра теории и методики профессионального образования ; составитель Ж. М. Маслова. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 25 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6121> (дата обращения: 18.04.2021). – Текст : электронный.

2. Учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения»

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Филиала КузГТУ в г. Новокузнецке : [сайт] / Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://lib.kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Текст: электронный.

2. Портал филиала КузГТУ в г. Новокузнецке: Автоматизированная Информационная Система (АИС) : [сайт] / Филиала КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://portal.kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

3. Электронное обучение : [сайт] / Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей КузГТУ. – Текст: электронный.

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала КузГТУ в г. Новокузнецке.

Специальное помещение № 40 представляет собой помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспеченное доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации. Перечень основного оборудования: Комплект мебели (столы и стулья). Персональные компьютеры. Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9

Специальное помещение № 48 представляет собой помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспеченное доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации. Перечень основного оборудования: Комплект мебели (столы и стулья). Персональные компьютеры. Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования	Форма текущего контроля знаний, умений, практического
---	----------------------------------	---------------------------	-----------------	---	---

				соответствующей компетенции	опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Теоретические основы психологии общения	Тема 1.1. Понятие об общении	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Возможных траекторий профессионального развития и самообразования; – психологии коллектива; – психологии личности; – взаимосвязи общения и деятельности; – целей, функций, видов и уровней общения; – ролей и ролевых ожидания в общении; – видов социальных взаимодействий; – механизмов взаимопонимания в общении; – техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; – этических принципов общения; – актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; – источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; – приемов структурирования информации; – общечеловеческих ценностей; - правил поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности, – стандарты антикоррупционного поведения 	Устный или письменный опрос
2	Прикладные аспекты психологии общения	Тема 2.1. Межличностное взаимодействие в общении Тема 2.2. Этические принципы общения Тема 2.3. Конфликты и пути их разрешения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выстраивать траектории профессионального и личностного развития; – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного 		

				общения; – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – структурировать получаемую информацию; – презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности, – применять стандарты антикоррупционного поведения.	
--	--	--	--	--	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу «Теоретические основы психологии общения» будет заключаться в устном или письменном опросе обучающихся по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов:

1. Понятие общения.
2. Структура общения.
3. Функции общения.
4. Восприятие и понимание в процессе общения.

Текущий контроль по разделу «Прикладные аспекты психологии общения» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов:

1. Место взаимодействия в структуре общения.
2. Механизмы взаимопонимания. Роли и ролевые ожидания в общении.
3. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.
4. Выявление индивидуальных особенностей восприятия других людей. Содержание общения с помощью невербальных средств.

Критерии оценивания:

- 90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Примерные задания к зачету:

Ситуация 1. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 2. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об ошибке в его профессиональной деятельности. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

Ситуация 3. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но руки того, к кому вы вошли, скрещены на груди. Ваши действия?

Ситуация 4. Вы идете к начальнику (руководителю) с вопросом, точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха? Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

Ситуация 5. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся. Стратегия вашего поведения?

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

6. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- модульная;
- интерактивная.