

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЕРМОЛИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Рассмотрено:  
на заседании МК  
протокол №1  
от «30» августа 2021г.

Председатель МК  Полякова Н.В./



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ДУП.12 Психология общения**

для специальности:

38.02.03 Операционная деятельность в логистике  
(базовый уровень)

Ермолино, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС)  
по специальности: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Ермолинский техникум»

Разработчик: Большова Е.А., педагог-психолог ГБПОУ КО  
«Ермолинский техникум»

Рабочая программа рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии  
Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Председатель: \_\_\_\_\_

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**
- 2. Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3. Условия реализации учебной дисциплины**
- 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее ФГОС) для специальности СПО: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина входит в состав общеобразовательного учебного цикла и относится к дополнительным учебным предметам

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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;
- источники, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	39
в том числе:	
практические занятия	14
Промежуточная аттестация в форме <i>зачета</i>	

В КТП в графе №2 «Наименование разделов, тем занятий» указывается наименование тем занятий, которые записываются в журнал. Допускается краткое перечисление изучаемых вопросов для компактного размещения учебного материала в журнале.

Полное содержание учебного материала, изучаемое в обязательном порядке, записано в рабочей программе дисциплины/модуля в разделе 2 графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы»

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2		4
<b>Раздел 1. Введение в психологию общения</b>			
Тема 1.1. Психология как наука. Методы психологии.	Определение понятия «психологии». Предмет, принципы, психологии. Характеристика связи психологии с другими науками. Методы психологии (наблюдение, беседа, тестирование, эксперимент, анализ документов, анализ продуктов деятельности, социометрия).	<i>1</i>	<i>1</i>
<b>Раздел 2. Закономерности внутренней психологической деятельности личности</b>			
Тема 2.1. Психические явления человека. Представление о личности в психологии	Определение понятия «Психика». Сознание, бессознательное. Описание основных психических явлений: психические процессы; психические свойства, психические состояния, психические образования. Понятия индивида, личности, индивидуальности. Охарактеризовать структуру личности: психологическая, мировоззренческая, социально-психологическая стороны. Характеристика направлений психологии: бихевиоризм, психоанализ, гуманистическая психология, когнитивная психология.	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 2. 2. Психологические свойства и эмоциональные состояния личности	Определение понятий: темперамент, характер, способности, направленность. Характеристика типов темперамента. Описание структуры характера. Классификация характера. Виды способностей. Направленность личности. Определение и характеристика понятий: воля, эмоции, настроение, чувства, стресс, аффект, фрустрация.	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Психические явления личности».	<i>2</i>	
<b>Раздел 3. Психология общения</b>			
Тема 3.1. Понятие общения. Функции, структура общения	Определение понятия «Общение». Описание функций общения. Коммуникативная структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения).	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 3.2. Стили общения. Ролевые позиции в	Характеристика стилей общения (светское, духовное, деловое, примитивное, манипулятивное, формально-ролевое, гуманистическое). Характеристика видов взаимоотношений людей. Характеристика ролевых позиций в общении	<i>1</i>	<i>2</i>

общении	(родитель, взрослый, ребенок).		
Тема 3.3. Средства общения. Кинесические средства общения	Вербальные и невербальные средства общения. Значение вербальных и невербальных средств общения. Описание невербальных средств общения. Характеристика кинесических средств ( мимика, жесты, визуальный контакт, позы и жесты, походка).	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 3.4. Интерпретация поз и жестов	Описание жестов открытости и закрытости, жестов неуверенности, психологического дискомфорта, жесты готовности, лжи, рассерженности, жесты оценочного отношения. Практическое занятие: «Интерпретация поз и жестов».	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Раздел 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения</b>			
Тема 4.1. Механизмы восприятия людей. Стереотипы в общении	Определение понятия «Социальное восприятие». Характеристика механизмов формирования первого впечатления (эффект первичности, эффект новизны, эффект ореола, проекция). Казуальная атрибуция. Стереотипы и их виды (антропологические, национальные и социальные: социально-статусные, эксперссивно-эстетические, вербально-поведенческие стереотипы). Характеристика визуализации — способ защиты от ошибок социального восприятия. Механизмы восприятия хорошо знакомых людей).	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 4.2. Самоподача в процессе общения	Определение понятия «Самоподача». Виды самоподачи. Самоподачи превосходства, привлекательности, отношения.	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Раздел 5. Технологии эффективной коммуникации</b>			
Тема 5.1. Конструктивное общение. Техники конструктивного общения. Психологические приемы расположения к себе	Описание техник конструктивного общения. Характеристика приемов по избеганию ошибок поведения. Описание психологических приемов расположения к себе (прием «Имя собственное», прием «Зеркало отношений», прием «Комплименты»). Виды комплиментов. Практическое занятие: «Техники конструктивного общения».	<i>1</i>	<i>2</i>
		<i>2</i>	

Тема 5.2. Процесс слушания. Виды слушания	Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое), их характеристика. Описание приемов активного слушания и эмпатического слушания. Ошибки слушания. Правила эффективного слушания.	<i>1</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Приемы и правила активного слушания».	<i>2</i>	
Тема 5.3. Барьеры в общении	Определение понятия «Барьеры общения». Виды барьеров (вербальные и невербальные барьеры, индивидуально-типологические особенности людей как барьер общения, барьеры избегания, барьеры авторитета, барьеры непонимания, внутренние барьеры). Способы преодоления барьеров.	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 5.4. Управление эмоциями и чувствами. Способы снятия эмоциональной напряженности	Правила управления своими эмоциями. Воздействие на эмоциональные переживания партнера по общению. Способы снятия эмоциональной напряженности (рационализация гнева, визуализация гнева, релаксация гнева). Конструктивное выражение негативных эмоций.	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Разрядка отрицательных эмоций и техники самоуспокоения».	<i>2</i>	
<b>Раздел 6. Конструктивное преодоление конфликтов</b>			
Тема 6.1. Природа и роль конфликтов	Понятие конфликта. Структура конфликта. Стадии конфликта. Предпосылки конфликтных ситуаций. Классификация конфликтов.	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 6.2. Способы и правила разрешения конфликтов.	Способы предупреждения конфликтов. Правила поведения в условиях конфликта. Типы трудных людей. Рекомендации по разрешению конфликтов.	<i>1</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Поведение в конфликтных ситуациях. Решение психологических задач».	<i>2</i>	
<b>Раздел 7. Деловое общение</b>			
Тема 7.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	Понятие, цель делового общения. Виды делового общения. Деловая беседа. Этапы деловой беседы. Установление контакта. Ориентация в ситуации. Обсуждение вопросов. Принятие решения. Выход из контакта.	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 7.2. Техника и тактика аргументирования	Понятие аргументации. Виды аргументации. Методические и тактические приемы аргументации. Методы аргументации. Манипуляции. Определение понятия «Конструктивная критика». Правила конструктивной критики.	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Аргументация и критика в деловом общении».	<i>2</i>	



я. Правила конструктивной критики			
Тема 7.3. Психологические особенности публичного выступления	Этапы публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Типичные ошибки публичных выступлений. Описание приемов удержания внимания слушателей.	<i>2</i>	<i>2</i>
Тема 7.4. Этика делового общения.	Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы. Характер делового общения. Правила делового этикета.	<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 7.5. Самопрезентация в деловом общении.	Правила подготовки к интервью. Поведения на собеседовании. Структура резюме. Требования резюме. Виды деловых писем. Правила составления деловых писем.	<i>1</i>	<i>2</i>
	Практическое занятие: «Психология делового общения» .	<i>1</i>	
<b>Всего:</b>		<i>39</i>	

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 минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: рабочие места студентов, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения: телекоммуникация, компьютеры, проектор, программное обеспечение общего назначения.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основные источники:**

1. Аминов И. И. Психология делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ЮНИТИ, 2017.
2. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2019. — 368 с.
3. Сальникова Н. Л. Профессиональная этика и психология делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: Академия, 2018.
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М.: ЮНИТИ, 2017.

##### **Дополнительные источники:**

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2019.
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2018
3. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Ростов -на- Дону, 2013.

4. Ефимова Н. С. Основы общей психологии. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2019.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2016
6. Соснин В. А. Социальная психология. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: ИНФРА-М, 2020.

**Интернет-ресурсы:**

[http: //Электронный журнал«Психологическая наука и образование». psyedu.ru](http://Электронный журнал«Психологическая наука и образование». psyedu.ru)

[http: //Газета «Школьный психолог».psy.1september.ru](http://Газета «Школьный психолог».psy.1september.ru)

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Обучающийся должен знать:</b>	
– цели, функции, виды и уровни общения;	Оценка устных ответов студентов. Оценка работы с учебной и справочной литературой. Контроль знаний в виде оценки кроссвордов.
– роли и ролевые ожидания в общении;	Оценка устных и письменных ответов студентов, наблюдение за выполнением практических работ.
– виды социальных взаимодействий;	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ.
– механизмы взаимопонимания в общении;	Оценка устных и письменных ответов студентов. Оценка работы с учебной и справочной литературой.
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ, наблюдение за работой в микрогруппах.
– этические принципы общения;	Оценка устных и письменных ответов студентов, оценка защиты рефератов докладов, контроль и оценка выполнения практических работ.
– источники, виды и способы разрешения конфликтов.	Оценка устных и письменных ответов студентов, контроль и оценка выполнения практических работ, контроль знаний в виде решения проблемных задач.
<b>Обучающийся должен уметь:</b>	
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка выполнения практических работ, письменных и устных ответов студентов, оценка результатов тестирования, контроль умений в виде решения проблемных задач.
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка выполнения практических работ, письменных и устных ответов студентов, оценка результатов тестирования, контроль умений в виде решения проблемных задач.

## Лист изменений

### Основные источники:

1. *Бороздина, Г. В.* Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
2. *Корягина, Н. А.* Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433403>
3. *Чернова, Г. Р.* Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429359>
4. *Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444374>

### Дополнительные источники:

1. *Собольников, В. В.* Невербальные средства коммуникации : учеб. пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 164 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441433>
2. *Бунтовская, Л. Л.* Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438672>
3. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>