

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ухтинский государственный технический университет»
(УГТУ)
Индустриальный институт (СПО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИ (СПО)

(подпись) Е. Г. Воскресенский (И. О. Фамилия)
« 23 » мая 2022 г.
Е. Г. Воскресенский
(подпись) _____ (И. О. Фамилия)
« 25 » мая 2023 г.
(подпись) Д. В. Юмашев (И. О. Фамилия)
« 28 » мая 2024 г.

(подпись) _____ (И. О. Фамилия)
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Психология общения
Индекс дисциплины:	ОГСЭ.05
Специальность:	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей
Форма обучения:	очная
Курс(ы):	2
Семестр(ы):	3

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1568.

Разработчик Кравчук Т.Н., преподаватель ИИ (СПО).

Рассмотрено на заседании					
предметно-цикловой комиссии			методического совета ИИ (СПО)		
Дата, номер протокола	ФИО председателя ПЦК	Подпись председателя ПЦК	Дата, номер протокола	ФИО председателя совета	Подпись председателя совета
Протокол от <u>18.04.22</u> № <u>08</u>	<u>Толмачев Т.В.</u>	<u>Толмачев</u>	Протокол от <u>12.05.22</u> № <u>06</u>	<u>Чурилина И.В.</u>	<u>Чурилина</u>
Протокол от <u>21.04.2023</u> № <u>8</u>	<u>Сукколенко И.Т.</u>	<u>Сукколенко</u>	Протокол от <u>25.05.2023</u> № <u>05</u>	<u>Чурилина И.В.</u>	<u>Чурилина</u>
Протокол от <u>25.04.24</u> № <u>09</u>	<u>Сукколенко И.Т.</u>	<u>Сукколенко</u>	Протокол от <u>23.05.24</u> № <u>06</u>	<u>Ребева АН</u>	<u>Ребева</u>
Протокол от №			Протокол от №		

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по ИМР ИИ (СПО)

Зам. директора по УР ИИ (СПО)

Чурилина

И. В. Чурилина

О. М. Якимова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы дисциплины «Психология общения»	4
2. Структура и содержание дисциплины «Психология общения»	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины «Психология общения»	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения»	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью образовательной программы СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» входит в общий гуманитарный и естественнонаучный цикл.

В рамках изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции (ОК), включающие в себя способность:

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

ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности и в различных жизненных ситуациях

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрегиональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 07, ОК 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

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

учебная нагрузка обучающегося – 42 часа, в том числе:

аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 40 часов

самостоятельная работы – 2 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка (всего)	42
Аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2
	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	2
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	2
	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
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	
	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 управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	2
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	2
	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
	Практические занятия	4
	Практическая работа № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности»	2
	Практическая работа №2 Самодиагностика по теме «Ваш стиль делового общения». «Ваши	2

	эмпатические способности»	
Тема 1.5. Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	2
	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.	2
	Практические занятия	4
	Практическая работа № 3 Ролевые игры, невербальное общение. Анализ ролевых игр.	2
	Практическая работа №4 Развитие навыков установления контакта	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение на тему «Коммуникация»	2
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	2
	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 и деловыми партнёрами.	2
	Практические занятия	4
	Практическая работа №5. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2
	Практическая работа №6 Использование в профессиональной деятельности приемов делового общения»	2
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2
	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	4
	Практическое занятие № 7 Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2
	Практическая работа № 8 Упражнение в употреблении этикетных формул делового общения	2
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	4
	Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения.	2
	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 9. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2
	Практическая работа № 10 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
Всего:		42

Освоение дисциплины может быть реализовано с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с локальными нормативными актами университет

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета: рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы), меловая доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, экран, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/ или электронные образовательные и информационные ресурсы:

- Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 192 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-8199-0881-5. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=419908>
- Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 320 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015397-1. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=363030>
- Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. – Саратов : Профобразование, 2020. – 196 с. – ISBN 978-5-4488-0688-9. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://profspo.ru/webreader/web/viewer.php?publicationId=books/92154>
- Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – 2-е изд. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 209 с. – ISBN 978-5-4487-0339-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование. – Режим доступа: <https://profspo.ru/webreader/web/viewer.php?publicationId=books/79820>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего контроля: практических занятий, тестирования и промежуточной аттестации.

Итоговой формой промежуточной аттестации является зачет.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Методы оценки
умения		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации	Практическая работа № 7-10 Дифференцированный зачет
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическая работа №1-6 Дифференцированный зачет
знания		
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
роли и ролевые ожидания в общении		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
механизмы взаимопонимания в общении		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
этические принципы общения		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет
		Устные и письменные опросы, Тестирования. Дифференцированный зачет

4.2 Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения»

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачет. Для проведения дифференцированного зачета разрабатываются письменные задания в тестовой форме в количестве 30 вопросов.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1. Акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, называется...
 - а) общением
 - б) деловой встречей
 - в) деловой беседой
 - г) контактом
2. Структура деловой беседы включает... (указать 2 компонента)
 - а) обмен информацией и ее обработку
 - б) мотивационный компонент
 - в) постановку проблемы для обсуждения и обоснование ее актуальности
 - г) учебную задачу
3. Врожденная способность, проявляющаяся в общении людей, связанная с осуществлением естественного физиологического процесса и не требующая сознательных усилий, называется...
 - а) способностью «слушать»
 - б) чувствованием
 - в) способностью «слышать»
 - г) эмпатией
4. Сбор и систематизация материала, моделирование встречи, разработка стратегии, тактики и техники ведения осуществляется на этапе...
 - а) планирования деловой беседы
 - б) подведения итогов
 - в) постановки проблемы для обсуждения
 - г) обмена информацией
5. Коммуникативная сторона общения выражается ...
 - а) в организации совместной деятельности
 - б) во взаимодействии людей
 - в) в передаче информации от одного человека к другому
 - г) в восприятии людьми друг друга
6. Общение, при котором воздействия на партнера с целью достижения своих намерений скрыто, называется ...
 - а) диалогическим

- б) опосредованным
 - в) императивным
 - г) манипулятивным
7. Стремление понять и запомнить услышанное проявляется в способности...
- а) сопереживать
 - б) слушать
 - в) чувствовать
 - г) слышать
8. Перцепцией в общении называют ...
- а) передачу информации
 - б) восприятие другого человека
 - в) обобщение информации
 - г) взаимодействие
9. Конструктивный вид влияния при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия, называется ...
- а) принуждением
 - б) убеждением в) внушением
 - г) заражением
10. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ... общением:
- а) императивным
 - б) манипулятивным
 - в) конструктивным
 - г) диалогическим
11. Общение - это:
- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
 - б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
 - в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
12. Нейрофизиологические теории темперамента восходят к трудам ...
- а) И. П. Павлова
 - б) К. Э. Фабри
 - в) К. Галена
 - г) И. Канта
13. Идея о том, что основу человеческого организма составляют четыре сока, преобладание одного из которых определяет темперамент человека, принадлежит ...

- а) Гиппократу
 - б) Аристотелю
 - в) Платон
 - г) Сократу
14. Дистанция _____ определяется как личная (персональная) зона общения.
- а) от 45 до 120 см
 - б) от 15 до 45 см
 - в) от 120 до 360 см.
 - г) свыше 360 см
15. Процесс отнесения индивидом себя к тем или иным социальным категориям, субъективное переживание им своей групповой социальной принадлежности называется социальной ...
- а) идентификацией
 - б) дифференциацией
 - в) категоризацией
 - г) сегрегацией
16. Эффект _____ проявляется в том, что при восприятии незнакомого человека преобладает та информация, которая предъявлялась ранее.
- а) первичности
 - б) первого впечатления
 - в) стереотипизации
 - г) новизны
17. Объем памяти от 5 до 9 единиц информации характерен для _____ памяти.
- а) кратковременной
 - б) оперативной
 - в) мгновенной
 - г) долговременной
18. К психическим процессам относится:
- а) темперамент
 - б) характер
 - в) ощущение
 - г) способности
19. Наблюдение человека за внутренним планом собственной психической жизни – это:
- а) интеракция
 - б) интерференция
 - в) интроспекция
 - г) интуиция
20. Психологическое направление, которое считает, что предмет психологии – это поведение как совокупность реакций организма на стимулы внешней среды, – это:
- а) психоанализ

- б) гуманистическая психология
- в) психология сознания
- г) бихевиоризм

21. Рефлексия - это ...

- а) уподобление себя другому человеку;
- б) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- в) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

22. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?

- а) ольфакторные средства;
- б) оптико-кинетические средства;
- в) паралингвистическая система.

23. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

24. Подтверждающая функция общения:

- а) реализуется в общении человека с самим собой;
- б) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

25. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?

- а) сотрудничество; б) компромисс; в) соперничество.

26. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?

- а) возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

27. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это...

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

28. Коммуникативные барьеры – это...

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;

в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

29. Самоотношение – это...

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

30. Референтная группа – это

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий

Критерии оценки теста:

- оценка «5» ставится, если 23-25 правильных ответов (100 – 92% правильных ответов);
- оценка «4» ставится, если 20-22 правильных ответа (91 – 80% правильных ответов);
- оценка «3» ставится, если 13-19 правильных ответов (78 -52% правильных ответов);
- оценка «2» ставится, если менее 13 правильных ответов (менее 52% правильных ответов);

Критерии оценки зачета:

- оценка «Зачтено» ставится при выполнении теста на «5», «4», «3»
- оценка «Не зачтено» ставится при выполнении теста на «2»