

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

**ПРИНЯТО**

На заседании педагогического совета

Протокол № 4

«03» июля 2020 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор СПб ГБПОУ «АУТСГиП»  
А.М. Кривоносов  
«03» июля 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального  
хозяйства»

среднего профессионального образования

Санкт-Петербург

2020 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Историко-философских дисциплин,

экономики и права

Протокол № 6

от «25» мая 2020 г.

Председатель ЦК



Любохонская О.В.

РАССМОТРЕНА

Методическим советом

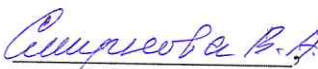
«АУГСГиП»

Протокол № 5

от «18» июня 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства» среднего профессионального образования.

**Разработчики:**

 преподаватель СПб ГБПОУ «Академия управления городской средой, градостроительства и печати»



(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ

Стр.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	взаимосвязь общения и деятельности;
		цели, функции, виды и уровни общения
	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного 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, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
		приемы саморегуляции в процессе общения
<b>За счет часов вариативной части</b>		
<b>6 часов</b>	Самостоятельная работа: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений	

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины

Всего часов – 54 часа, из них на освоение дисциплины 48 часов,

на самостоятельную работу – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	54
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	48
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	18
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, сформированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.</p> <p>2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения</p> <p>3. Единство общения и деятельности.</p> <p><b>Практическое занятие № 1:</b></p> <p>Выполнение практической работы №1 «Категория «общение» в психологии».</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p>2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p> <p><b>Практическое занятие № 2:</b></p> <p>Выполнение практической работы № 2 по теме «Общение как восприятие людьми друг друга».</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p><b>Практическое занятие № 3:</b></p> <p>1. Ролевая игра «Кораблекрушение». 2. Проведение самодиагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Гри Я». Анализ результатов.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 4. Общение как обмен	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

информацией (коммуникативная сторона общения)	барьеры.		
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Практическое занятие № 4:</b> Выполнение практической работы № 3 по теме «Общение как обмен информацией».	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Практическое занятие № 5:</b> Выполнение практической работы № 4 по теме «Формы делового общения».	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Практическое занятие № 6:</b> Выполнение практической работы № 5 по теме «Конфликт: его сущность и основные характеристики».	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	<b>Практическое занятие № 7:</b> 1. Выполнение самодиагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. 2. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

	и этики деловых отношений		
	<b>Практическое занятие № 8:</b> Разработка этических норм профессиональной деятельности по своей специальности.	2	
	<b>Практическое занятие № 9:</b> Составление образа делового человека. Самопрезентация себя как будущего специалиста.	2	
<b>Самостоятельная работа</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).</li> <li>2. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности».</li> <li>3. Подготовка презентации на тему «Я в своей профессии».</li> </ol>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Промежуточная аттестация</b>		2	
<b>Всего:</b>		54	



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

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству учащихся; рабочее место преподавателя; основной учебник или методическое пособие, учебно-методический комплекс, раздаточный материал.

Технические средства обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

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

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [https:// www.znaniium.com /](https://www.znaniium.com/) – ЭБС
2. <https://www.book.ru> -ЭБС
3. Борисов В.К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php>. Для СПО
4. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php>. Для СПО
5. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 304 с. // Режим доступа: <http://www.znaniium.com>. Для СПО

6. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки <sup>1</sup>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: взаимосвязь общения и деятельности;	Полнота ответов, точность формулировок. Точность в определении взаимосвязи общения и деятельности	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде: устных ответов
цели, функции, виды и уровни общения;	Полнота ответов, точность формулировок. Точность и правильность в определении целей, функций и видов общения	
роли и ролевые ожидания в общении;	Полнота ответов, точность формулировок. Правильность определения ролей и ролевых ожиданий в общении.	
виды социальных взаимодействий;	Полнота ответов, точность формулировок.  Правильность в определении видов социальных взаимодействий	
механизмы взаимопонимания в общении;	Полнота ответов, точность формулировок. Точность и правильность в определении механизмов взаимопонимания в общении	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Полнота ответов, точность формулировок. Точность и правильность в определении техник и приемов общения	
этические принципы общения;	Полнота ответов, точность формулировок. Правильность выбора и обоснования этических принципов общения	
источники, причины, виды и способы разрешения	Полнота ответов, точность формулировок.	

<sup>1</sup> Выбор метода оценки для каждого знания и умения, который должен соответствовать контрольно-оценочным средствам текущего контроля и промежуточной аттестации

конфликтов;	Точность в определении причин и видов конфликтов. Правильность выбора способа разрешения конфликтов.	
приемы саморегуляции в процессе общения.	Полнота ответов, точность формулировок. Правильность использования приемов саморегуляции в процессе общения.	
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Правильность, полнота выполнения заданий. Точность и правильность применения техник и приемов эффективного общения в зависимости от ситуации общения.	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность использования приемов саморегуляции в процессе межличностного общения.	<b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете

**Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины**

**«Психология общения»**

для специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

Форма обучения - очная

Дата внесения изменений	Содержание внесённых изменений	ФИО разработчика и председателя цикловой комиссии	ФИО методиста
«03» июля 2020 г.	<p>Обновлен список литературы:</p> <p align="center"><b><u>Основная литература</u></b></p> <p><b>Скибицкая И. Ю.</b> Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — 100 экз.</p> <p><b>Скибицкая И. Ю.</b> Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — URL: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>. — Режим доступа: по подписке.</p> <p><b>Садовская В. С.</b> Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — URL: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>. — Режим доступа: по подписке.</p> <p><b>Рамендик Д. М.</b> Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — URL: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>. — Режим доступа: по подписке.</p> <p><b>Корягина Н. А.</b> Психология общения :</p>	<p><b>Разработчики:</b> Смирнова В.А. <b>Председатель ЦК:</b> Любохонская О.В.</p>	В.А. Смирнова

учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Бороздина Г. В.** Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Коноваленко М. Ю.** Психология общения : учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Лавриненко В. Н.** Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Болотова А. К.** Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Борисов В. К.** Этика деловых отношений : учебник / В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов и др. — Москва : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Кошечая И.П.** Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А.

Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Сахарчук Е.С.** Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Долгова И.В.** Этика делового общения : учебник / И.В. Долгова. — Москва : КноРус, 2020. — 239 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Чернышова Л. И.** Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Аминов И.И.** Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Рогов Е.И.** Психология общения : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

#### Дополнительная литература

**Ефимова Н.С.** Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — 50 экз.

**Ефимова Н.С.** Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.

	— (Среднее профессиональное образование). — URL: <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a> . — Режим доступа: по подписке.		
--	--	--	--