

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета
Протокол № 3
«05» июля 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов
«05» июля 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального
хозяйства»
среднего профессионального образования

Санкт-Петербург

2022 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Историко-философских дисциплин,

экономики и права

Протокол № 4

от «20» мая 2022 г.

Председатель ЦК



Любохонская О.В.

РАССМОТРЕНА

Методическим советом

«АУГСГиП»

Протокол № 6

от «28» июня 2022 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:

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

Саманова

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

		Стр.
1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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
За счет часов вариативной части		
2 часа	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 Перечень личностных результатов

Код	Наименование
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп

	с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр ит.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 16	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 18	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда; управляющий собственным профессиональным развитием
ЛР 20	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки оптимальных решений

1.4 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	50
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	48
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	18
Самостоятельная работа	2
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, личностных результатов формирования которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Основные закономерности общения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие «общение» в психологии. Цели, функции, виды, уровни.</p> <p>2. Три аспекта общения.</p> <p>3. Взаимосвязь общения и деятельности.</p> <p>Практическое занятие № 1:</p> <p>1. Выполнение практической работы №1 «Общие характеристики общения».</p> <p>2. Анализ результатов диагностики и составление рекомендаций.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 14 ЛР 13 ЛР 16 ЛР 18
Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятия «личность», «индивидуальность». Индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, воля, эмоции.</p> <p>2. Учет типа темперамента в общении. Проявление особенностей характера в общении.</p> <p>Практическое занятие № 2:</p> <p>1. Выполнение практической работы № 2 «Отработка навыков проявления и сдерживания в нужный момент эмоций».</p> <p>2. Рассмотреть особенности стресса как одного из видов эмоционального состояния, оказывающих влияние на процесс общения.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 16
Тема 3. Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект общения)	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Коммуникация и коммуникативный процесс. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.</p> <p>2. Методы развития коммуникативных способностей. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры. Виды, правила и техники слушания.</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 7 ЛР 9

	<p>Практическое занятие № 3: 1.Выполнение практической работы №3 2.Решение ситуационных задач по проблеме эффективного взаимодействия. 3.Проведение самодиагностики «Уровень владения невербальными компонентами в процессе общения» Анализ результатов диагностики и составление рекомендаций.</p>	2	ЛР 6 ЛР 8 ЛР 13
<p>Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект общения)</p>	<p>Содержание учебного материала 1.Понятие «социальная перцепция». Место социальной перцепции в общении. 2.Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. 3.Эффекты восприятия. Практическое занятие № 4: 1.Выполнение практической работы №4 2.Проведение самодиагностики. Диагностический инструментарий: Тест на определение уровня эмпатии, методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко. 3.Анализ результатов диагностики и составление рекомендаций.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 3 ЛР 11 ЛР 16
<p>Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивный сторона общения)</p>	<p>Содержание учебного материала 1. Типы ситуаций взаимодействия людей. 2.Психологические эффекты взаимодействия людей. 3.Стратегии, стили, типы взаимодействий. Практическое занятие № 5: 1. Выполнение практической работы №5 Транзактный анализ, как процесс взаимодействия людей. 2. Решение и анализ ситуационных задач. 3. Проведение самодиагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Гри Я». Анализ результатов и составление рекомендаций.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 3 ЛР 14 ЛР 18
<p>Тема 6. Общие сведения об этической культуре</p>	<p>Содержание учебного материала 1. Понятие этики и морали. Категории этики. Нормы морали. 2. Моральные нормы и принципы как основа эффективного общения.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 3 ЛР 16
<p>Тема 7. Особенности делового общения</p>	<p>Содержание учебного материала 1.Профессиональное и деловое общение. Профессиональная этика. Деловое общение. Культура делового общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможности ее исправить, толерантность, доверие к людям.</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 8 ЛР 13

	2. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания.		ЛР 16
Тема 8. Деловой этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 11 ЛР 16 ЛР 14 ЛР 18
	1. Основные понятия об этикете. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. 2. Имидж: определение и основная характеристика. Психологические аспекты имиджа делового человека.	2	
Тема 9. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Практическое занятие № 6: Выполнение практической работы №6 «Основы делового общения в профессиональной деятельности».	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 9 ЛР 3
	1. Определение понятия «конфликт». Структура и типология конфликта. Причины конфликтов в общении. Динамика конфликта. 2. Типы конфликтных личностей.	4	
Тема 10. Особенности управления конфликтами	Практическое занятие № 7: 1. Выполнение практической работы № 7 по теме «Конфликт: его сущность и основные характеристики». 2. Решение ситуационных задач. 3. Диагностический инструментарий: тест-опросник А. Басса – А. Дарки (А.К. Осницкий) 4. Анализ результатов теста и составление рекомендаций.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 9 ЛР 3
	1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. 2. Основное содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение.	4	
Тема 10. Особенности управления конфликтами	Практическое занятие № 8: Выполнение практической работы № 8 Выполнение самодиагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 9 ЛР 3 ЛР 14 ЛР 13 ЛР 20
	3. Алгоритм управления конфликтом. Технологии разрешения конфликта. 4. <i>Проверочная работа</i>	2	
	Практическое занятие № 9:	2	

	<p>Выполнение практической работы №9: Тренировка в осознании собственных поведенческих моделей; закрепление навыков диалогового стиля общения в практике лидера.</p>		
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>1. Подготовка ответов на вопросы: Определите, с какими ошибками и закономерностями каузальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Какие стереотипы существуют в вашей профессии и каково их значение? Опишите типичные искажения при восприятии людьми друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>2. Изучить дополнительные источники по данной теме. Подготовить информационное сообщение для публичного выступления.</p> <p>3. Подготовить информационное сообщение в форме (презентации\доклада\инфографики\видео) по теме «Конфликт».</p> <p>Подобрать и проанализировать сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), мультфильмы с точки зрения структуры и динамики конфликта.</p>	<p>2</p>	<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>1. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема. 2. Дифференцированный зачет.</p>	<p>2</p>	
<p>Всего:</p>		<p>50</p>	

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

Основная литература

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — 100 экз.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 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, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 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, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Рамендик Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Садовская В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 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, 2022. — 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, 2022. — 272 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

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, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: взаимосвязь общения и деятельности;	Полнота ответов, точность формулировок. Точность в определении взаимосвязи общения и деятельности	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация 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 конфликтов;	Полнота ответов, точность формулировок. 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.	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: 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.	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность использования приемов саморегуляции в процессе межличностного общения.	- оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете