

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТУЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ТО «ТЭК»

А.В. Макарова

Приказ № 60

«27» августа 2021 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**ПО ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**38.02.05 ТОВАРОВЕДЕНИЕ И ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ**

**Квалификации: ТОВАРОВЕД-ЭКСПЕРТ**

**Форма обучения**

*заочная*

Щёкино 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров (базовая подготовка)**.


Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский экономический колледж»


Разработчики:

Подчуфарова Галина Сергеевна, преподаватель высшей квалификационной категории государственного профессионального образовательного учреждения Тульской области «Тульский экономический колледж»

Рабочая программа рекомендована предметно-цикловой комиссией № 2 Государственного профессионального образовательного учреждения Тульской области «Тульский экономический колледж»

Утверждена протоколом № 1 от « 27 » августа 2021 года

Председатель ПЦК № 2 \_\_\_\_\_  О.Н. Мосина

Заместитель директора по учебной работе \_\_\_\_\_  Е.В. Кошелева

« 27 » августа 2021 года

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И РАБОЧЕЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

## **ОГСЭ.В.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров (базовая подготовка)**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке и профессиональной подготовке по профессиям рабочих, должностей служащих: 12721 Кассир торгового зала, 27772 Экспедитор по перевозке грузов и др.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения 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, причины, виды и способы разрешения конфликтов

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 60 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 16 часов;  
самостоятельной работы обучающегося - 44 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
<b>практические занятия</b>	<b>12</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>44</b>
- ответы на контрольные вопросы по темам: «Средства общения», «Конфликты»»	2
- составление тематических кроссвордов на темы: «Виды социальных взаимодействий», «Формы делового общения»; «Общение как процесс коммуникации»; «Структура личности»;	8
- систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы по психологии общения,	2
- составление таблиц для систематизации учебного материала;	6
- подготовка к деловой игре на тему: «Социально - психологические факторы делового общения»;	2
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;	6
- подготовка докладов на темы: «Общение и оптимизация совместной деятельности», «Культура речи делового человека»; «Стили общения», «Современный этикет»;	6
- учебно-исследовательская работа по теме: «Позиции общения, ведущие к успеху»; « Составить психологический портрет приятного собеседника»;	4
- Творческая работа на тему: «Приоритетные каналы восприятия»; «Конфликтные личности»,	4
- составление плана, тезисов ответа	4
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины: ОГСЭ.В.05 Психология общения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, контрольная работа	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>Раздел 1. Психологические закономерности общения и взаимодействия людей</b>				
<b>Тема 1.1. Общение: виды, структура, функции</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="517 411 589 577">1</td> <td data-bbox="589 411 1720 577">Общение: виды, структура, функции. Формы опосредованного общения в торговле (реклама, наглядная информация, документация. Психологическое обоснование требований к оформлению рекламы и наглядной информации. Общение межличностное и групповое.</td> </tr> </table>		1	Общение: виды, структура, функции. Формы опосредованного общения в торговле (реклама, наглядная информация, документация. Психологическое обоснование требований к оформлению рекламы и наглядной информации. Общение межличностное и групповое.
	1	Общение: виды, структура, функции. Формы опосредованного общения в торговле (реклама, наглядная информация, документация. Психологическое обоснование требований к оформлению рекламы и наглядной информации. Общение межличностное и групповое.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1			
<b>Тема 1.2. Факторы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="517 737 589 903">1</td> <td data-bbox="589 737 1720 903">Факторы, осложняющие общение в торговле. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.</td> </tr> </table>		1	Факторы, осложняющие общение в торговле. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.
	1	Факторы, осложняющие общение в торговле. Ролевые ожидания и их несовпадения. Общие принципы поведения человека. Процессы, определяющие поведение личности. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1			
<b>1.3. Восприятие и понимание людьми друг друга в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>	2		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="517 1018 589 1139"></td> <td data-bbox="589 1018 1720 1139">Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании.</td> </tr> </table>			Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании.
		Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером. Принятие во внимание интересов партнера. Эгоцентризм. Выспрашивание. Ступени вербализации. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании.		
- Творческая работа: «Приоритетные каналы восприятия»				
<b>Тема 1.4. Деловое общение</b>	<b>Практические занятия</b>	2		
	Тестирование: индивидуальный стиль общения, умеете ли вы слушать?			
<b>Тема 1.4. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>	2		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="517 1375 589 1386"></td> <td data-bbox="589 1375 1720 1386">Деловое общение. Общение как взаимопонимание. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные),</td> </tr> </table>			Деловое общение. Общение как взаимопонимание. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные),
	Деловое общение. Общение как взаимопонимание. Средства общения: вербальные и невербальные. Формы общения: опосредованные (косвенные),			

	<p>непосредственное общение.  Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по телефону, переговоры. Типы собеседников. Абстрактный собеседник: вздорный человек, позитивный человек, всезнайка, хладнокровный, незаинтересованный и др.  Этапы и фазы делового общения</p>		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	- Тренинг по выработке навыков делового и управленческого общения.		
<b>Тема 1.5. Механизмы межличностного восприятия</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Тема</b>	Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия и стереотипизация. Специфические ошибки восприятия	2	2
	- Систематическая проработка конспектов занятий, литературы по психологии общения		
<b>Тема 1.6. Общение как процесс коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Три состояния человека: "Я-родитель", "Я-взрослый", "Я-ребенок". Характеристика каждого состояния. Коммуникационный процесс формирования идеи, кодирование и выбор канала, передача идеи, декодирование. Обратная связь и помехи. Выбор канала коммуникаций. Преграды на пути межличностных коммуникаций. Вербальная и невербальная связь.	2	2
	- составление тематического кроссворда;		
<b>Тема 1.7. Межкультурное общение</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Основные типы культур по поведенческому и психологическому признакам: моноактивные народы, полиактивные народы, реактивные народы. Психологические особенности различий между Востоком и Западом. Стиль общения. Элементы культуры. Основные области недопонимания. Основные правила межкультурного общения.	2	2
	- составление плана, тезисов ответов		
	- подготовка реферата «Барьеры в общении и их преодоление»		
<b>Раздел 2. Психология</b>			

<b>личности</b>				
<b>Тема 2.1. Психологическая структура личности</b>	<b>Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся</b>		2	2
		Понятие о личности. Соотношение биологического и социального. Структура личности: первый блок – биологические особенности; второй блок – устойчивые особенности отдельных психических процессов; третий блок – социальный опыт личности. Взгляды отечественных психологов на структуру личности (К. К. Платонов, А. Г. Ковалев, В. С. Мерлин, Б. Г. Ананьев).		
		-Подготовка реферата на тему: «Загадка человеческой личности»		
	<b>Практические занятия</b>	Выявление особенностей психологической структуры личности студентов (направленность личности, мотивы)	2	
<b>Тема 2.2 Взгляды на структуру личности в западной психологии</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	2
		Структура личности по З. Фрейду, К. Юнгу, Г. Олпорту и др.		
		-Составление кроссворда на тему: «Структура личности»		
	<b>Практические занятия</b>	Составление психологической характеристики личности студента	2	
<b>Тема 2.3. Типология личности</b>	<b>Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся</b>		2	2
		Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Кречмер, Шелдон, И. П. Павлов). Деление психотипов по темпераменту. Конституциональная типология личности (астеник, пикник, атлетик, дипластик). Типология К. Юнга, Э. Шпрингера, психометрическая типология С. Деллингера, Хорни.		
		- Проработка конспекта занятия, учебной литературы		
		- Составление тематического кроссворда		
	<b>Практические занятия</b>	Изучение индивидуально – психологических особенностей личности (темперамент, характер)	2	
<b>Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.</b>				
<b>Тема 3.1. Общение как</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	



<b>межличностное взаимодействие</b>	Теория взаимодействия Э. Бёрна. Описание игровых моментов в общении. Характеристика состояний. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта.		2
	- Реферат на тему: «Теория транзакционного анализа Э. Берна»		
<b>Тема 3.2. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Речь как средство общения. Требования к речи работника торговли: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи. Неречевые средства общения; пространственно-временные характеристики общения. Вспомогательные средства общения: особенности телосложения, средства изменения природного телосложения. Акустические средства общения, связанные с речью. Речевые паузы, их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Тактильные средства общения. Особенности использования несловесных средств общения в деятельности работника торговли.		2
	- Реферат: «Читать человека как книгу»		
	- Ответы на контрольные вопросы		
	<b>Практические занятия</b> Тренинг по выработке навыков эффективного общения.	2	
<b>Тема 3.3. Конфликты. Поведение в нестандартных конфликтных ситуациях»</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Конфликт как органическая составляющая жизни общества. Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Структура конфликта.		2
	- Творческая работа по теме: «Конфликтные личности»		
	- Ответы на контрольные вопросы		
<b>Тема 3.4. Способы разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Основные правила поведения, противодействующие возникновению конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Посредничество в конфликте.		2

		- Решение ситуационных задач «Управление конфликтами» - Творческая работа «Формы трансактов и возможности преодоления конфликтов».		
<b>Раздел 4. Этическое содержание делового общения</b>				
<b>Тема 4.1. Этика делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
		Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений: этические кодексы; комитеты по этике; тренинг и т. д. Этика служебных взаимоотношений мужчин и женщин. Этика делового телефонного разговора.		2
		- Творческая работа: «Позиции в общении, ведущие к успеху»		
<b>Тема 4.2. Этикет и культура поведения в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
		Этикет в современном общении людей. Уровни соблюдения этикета. Первый уровень этикета – «Не мешай!». Второй уровень этикета – «Будь приятен окружающим людям!». Третий уровень этикета – «Помогай окружающим людям!». Четвертый уровень этикета – «Будь естественен!». Правила хорошего поведения. Этикет мужчины и женщины. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной.		2
		- Творческая работа на тему: «Составить психологический портрет приятного собеседника»		
		- Доклад на тему: «Современный этикет»		
<b>Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
		Понятие деловой беседы. Ее функции. Правила ведения беседы. Основные этапы. Приемы ведения беседы. Правила повышения эффективности деловой беседы. Понятие о рефлексивном и нерефлексивном слушании. Правила слушания. Психологические барьеры слушания.		2

		- Основные методы и техники аргументирования в деловой беседе		
		- Защита от манипуляций в профессиональном общении		
<b>Тема 4.4. Этикет делового телефонного разговора</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
		Роль телефонных разговоров в деловом общении. Знание телефонного этикета. Правила делового телефонного разговора: подготовка к разговору; время звонка; приветствие; ответ на телефонный звонок.		2
		- Доклад на тему: «Умение слушать в профессиональной деятельности».		
<b>Тема 4.5. Деловое письмо: требования этикета</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
		Регламентированные и нерегламентированные письма. Их структура, язык. Речевой этикет делового письма. Основные принципы использования этикетных средств.		2
		- Особенности деловой переписки в управленческой деятельности		
<b>Тема 4.6. Ведение переговоров: этические аспекты</b>	<b>Содержание учебного материала. Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
		Назначения деловых переговоров. Выбор методов проведения. Стратегия и тактика переговоров. Две линии поведения партнеров: жесткая и мягкая. Личностные стили поведения в переговорном процессе. Когнитивные аспекты ведения переговоров (основные фазы ведения переговоров). Техники и технологии ведения переговорного процесса.		2
		- Составление таблиц для систематизации учебного материала		
<b>Всего</b>			<b>60</b>	

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- лицензионное программное обеспечение общего и профессионального назначения.

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

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

##### **Основные источники:**

1.Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник -Изд. 2-е, стер. – Ростов н /Д: Феникс, 2015. – 317с

##### **Дополнительные источники:**

2.Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие – М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 201...-192с.

3.Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений (под редактирование Кибанова А.Я.) –М. Инфра –М.2006г.-203с.

4.Психология и этика делового общения под ред. проф. В.Н. Лавриненко М. Юнити 2006-187с

##### **Интернет ресурсы:**

1. <http://syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. <http://dwl.alleng.ru/d ar/manag/man130.zip>
3. <http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro>

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

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- оценка результатов деловой игры на тему «Вертушка общения» - экспертная оценка защиты практических работ
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Экспертная проверка выполнения практических работ
<b>Знания:</b>	
Взаимосвязь общения и деятельности	- устная проверка, собеседование
Цели, функции, виды и уровни общения	- письменная проверка в виде диктанта - тестовый контроль
Роли и ролевые ожидания в общении	- защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Транзакционный анализ Э. Берна»
Виды социальных взаимодействий	- тестовый контроль
Механизмы взаимопонимания в общении	- письменная проверка в виде диктанта
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- устная проверка, семинар на тему: «Правила эффективного общения» - тестовый контроль
Этические принципы общения	- устная проверка, собеседование
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- тестовый контроль по теме: «Психология конфликта» - защита реферата (компьютерной презентации) на тему: «Конфликтные личности»