

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Калужский филиал ПГУПС

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

Полевой А.В.

«30» 06 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Квалификация – **Техник**

вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга
2019

Рассмотрено на заседании ЦК
общих гуманитарных и социально-
экономических дисциплин
протокол № 10 от «30» июня 2019 г.
Председатель _____ /Миллер Н.А./

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №376 от 22 апреля 2014 г.

Разработчик программы:

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Рецензент:

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Яблонская С.Ю., Яблонская С.Ю., доцент, кандидат филологических наук КФ
РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности *23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)* (базовая подготовка).

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

Учебная дисциплина относится к *общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу*.

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

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;

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.

В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Учебная дисциплина введена за счёт часов вариативной части с целью расширения и углубления объема знаний и умений по общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

Максимальной учебной нагрузкой обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
- чтение основной и дополнительной учебной литературы. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.	4
- работа со словарем, справочником.	
- поиск необходимой информации через сеть Интернет.	1
- конспектирование источников	2
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (психологические тесты).	4
- выполнение творческих заданий (составление индивидуальной психологической характеристики).	2
- подготовка выступления с рефератом и презентацией.	1
	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения как наука		26	
Тема 1.1. Методологические основы психологии общения.	Содержание учебного материала	2	1
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность социолога. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи. Логический подход к проблеме общения и понимания. Слово как элементарная осмысленная единица языка. Высказывания и выводы. Общая характеристика диалога.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2
	Примерные варианты заданий: Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.		
Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	Содержание учебного материала	2	1
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся	1	3

	<p>Примерная тематика: Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>		
Тема 1.3. Структура общения	Содержание учебного материала	2	2
	<p>Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности. Использование средств общения в процессе социологического исследования. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</p>		
	Практическое занятие 1. Определение навыков эффективного общения	2	3
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга.	Содержание учебного материала	2	2
	<p>Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы.</p>		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	3

	<p>Примерная тематика: Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>		
<p>Тема 1.5. Социальная перцепция</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	2	2
	<p>Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этно-стереотипы, способы их нейтрализации.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	2	3
	<p>Примерная тематика: Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p>		
<p>Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	2	2
	<p>Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности. Методы управленческого воздействия на персонал. Типичные ошибки общения и их коррекция. Основы транзакционного анализа Э.Берна. Социально-психологические методы принятия группового решения.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	2	3

	<p>Примерная тематика: Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность транзактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p>		
Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика	Содержание учебного материала Стресс и фрустрация: общая характеристика. Ситуативные и личностные факторы возникновения стресса и фрустрации. Индивидуальный и групповой стресс. Деформация содержания и средств общения в состоянии стресса и фрустрации. Специфика проявления в речи состояния эмоциональной напряженности. Индивидуальная предрасположенность к речевой тревожности. Методы самоуправления в стрессовой ситуации общения.	2	2
	Практическое занятие 2. Оценка коммуникабельности	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся	1	3
	Примерная тематика: На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»		
Раздел 2. Основы публичного выступления		22	
Тема 2.1. Структура деловой беседы	Содержание учебного материала Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Принятие решений и завершение беседы.	2	2
	Содержание учебного материала	2	2

	Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы		
	Практическое занятие 3. Диагностика особенностей поведения в конфликте.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.	4	3
Тема 2.2. Основы конфликтологии	Содержание учебного материала	4	2
	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов.		
	Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных		
	Практическое занятие 4. Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Примерная тематика: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).	2	3
Тема 2.3. Личность в общении	Содержание учебного материала	2	2
	Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности		

	в себе как фактор оптимизации общения.		
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.		
	Всего	48	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета *Социально-экономических дисциплин*.

Оборудование учебного кабинета:

рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, ученические столы – двухместные, стулья.

Средства обучения: стенды тематические, методические рекомендации по выполнению практических занятий.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой учебной литературы, информационные ресурсы сети Интернет.

Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

Дополнительная учебная литература

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>
2. 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, 2019. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433663>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/419351>

3.3. Выполнение требований ФГОС в части использования активных и интерактивных форм обучения

В целях реализации компетентностного подхода рабочая программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в целях формирования и развития общих компетенций:

Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений в форме деловой игры;

Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга в форме case-study (разбор конкретной ситуации);

Тема 2.3. Личность в общении в форме тренинга.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий в соответствии с фондом оценочных средств по учебной дисциплине.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
Знания:	
взаимосвязь общения и деятельности;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
цели, функции, виды и уровни общения;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
роли и ролевые ожидания в общении;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
виды социальных взаимодействий;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
механизмы взаимопонимания в общении;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
этические принципы общения;	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Наблюдение за деятельностью обучающихся на практических занятиях (семинарских); оценка выполнения заданий аудиторной и внеаудиторной работы. Дифференцированный зачёт