автономное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области

«Вологодский колледж связи и информационных технологий»

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АПОУ ВО «Вологодский колледж связи и информационных технологий»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /И.В. Дарманская/

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Психология общения**

Вологда,

2016 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

***46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение***

Организация-разработчик: АПОУ ВО «Вологодский колледж связи и информационных технологий»

Разработчик:

Потылицына С.В., заместитель директора по методическому сопровождению и инновационной деятельности, преподаватель

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей АПОУ ВО «Вологодский колледж связи и информационных технологий»

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Л.А. Иванова/

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 1. условия реализации программы учебной дисциплины | 10 |
| 1. Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | 11 |

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология общения**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПОпо специальности:

***46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение***

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина является вариативной и входит в цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины студент 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки студента 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 48 часов

самостоятельной внеаудиторной нагрузки студента 24 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | *72* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *48* |
| в том числе: |  |
| практические занятия | *28* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *24* |
| **Итоговая аттестация в форме экзамена** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | 4 |
| **Раздел 1.**  **Психология** **общения** |  | |  |  |
| **Тема 1.1**  Общение как социальный феномен | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-1  1-2 | Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Трансактный анализ Э.Берна: трансакции «Ребенок», «Родитель», «Взрослый». | 2 | 3 |
| 1-3  1-4 | **Практическое занятие №1.** Развитие навыков эффективного общения | 2 |  |
| 1-5 1-6 | **Практическое занятие №2.** Развитие навыков активного слушания | 2 |
| 1-7  1-8 | **Практическое занятие №3.** Использование «Я-сообщения» в общении | 2 |
| 1-9  1-10 | **Практическое занятие №4.** Преодоление барьеров общения | 2 |
| **Самостоятельная работа:**   * сформулировать определение понятия «общение» и заполнить таблицу; * самодиагностика коммуникативных способностей; * решение ситуационных задач по определению барьеров общения; * придумать несколько простых и несколько каверзных вопросов (не меньше 10 тех и других); * выработать рекомендации по подготовке студентов к промежуточной аттестации с учетом ведущей модальности; * описать несколько известных этнических и профессиональных стереотипов (не менее 6). | | 6 |
| **Тема 1.2.**  Профессиональное общение | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-11  1-12 | Понятие делового общения. Правила ведения деловой беседы. Приемы убеждения. Особенности профессионального общения. Понятие «эмпатии». Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации. | 2 | 3 |
| 1-13  1-14 | **Практическое занятие №5.** Диагностика синдрома профессионального выгорания и выработка рекомендаций по его профилактике | 2 |  |
| 1-15  1-16 | **Практическое занятие №6.** Выявление требований профессионального стандарта к коммуникативным способностям специалиста | 2 |
| **Самостоятельная работа:**  - выполнение приемов аутотренинга. | | 2 |
| **Тема 1.6.**  Технологии различных форм делового общения | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-17  1-18 | **Деловая беседа.**  Интересы собеседника и их классификация. Виды деловой беседы. Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности. Этапы собеседования при приеме на работу | 2 | 3 |
| 1-19  1-20 | **Практическое занятие №7.** Развитие навыков ведения деловой беседы | 2 |  |
| 1-21  1-22 | **Практическое занятие №8.** Собеседование при приеме на работу | 2 |
| **Самостоятельная работа:**  - составить резюме;  - ответить на стандартный набор вопросов при приеме на работу;  - подготовить презентацию по конкретному виду деловой беседы. | | 5 |
| 1-23  1-24 | **Деловые переговоры.**  Основные характеристики и правила ведения переговоров. Метод «принципиального ведения переговоров». Технология ведения деловых переговоров. | 2 | 3 |
| 1-25  1-26 | **Практическое занятие №9.**  Развитие навыков аргументации | 2 |  |
| 1-27  1-28 | **Деловое совещание.**  Совещание как форма общения. Алгоритм проведения делового совещания. Основные стратегии проведения делового совещания. Этапы проведения делового совещания. Психологические трудности проведения делового совещания. Психологические ошибки участников делового совещания. | 2 | 3 |
| **Самостоятельная работа:**   * подготовка сообщений «Имидж деловой женщины», «Имидж делового мужчины». | | 3 |  |
| **Раздел 2.**  **Психология** **конфликта** |  | |  |
| **Тема 2.1.**  Конфликт как социально-психологический феномен | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-29  1-30 | Понятия «конфликт». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов. | 2 | 3 |
| 1-31  1-32 | **Практическое занятие №10.** Картография конфликта | 2 |  |
| 1-33  1-34 | **Практическое занятие №11.** Изучение пятишагового алгоритма работы с конфликтом | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**   * решение ситуационных задач. | | 2 |
| **Тема 2.2.**  Конфликт в профессиональной деятельности | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-35  1-36 | Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 2 | 3 |
| 1-37  1-38 | **Практическое занятие №12.** Развитие навыков бесконфликтного общения. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**   * выявление положительных и отрицательных сторон конфликта. | | 2 |
| **Раздел 3.**  **Корпоративная этика и этикет** |  | |  |
| **Тема 3.1**  Особенности и требования корпоративной этики и этикета | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-39  1-40 | **Корпоративная этика.**  Понятие: этика и мораль.Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 | 3 |
| 1-41  1-42 | **Корпоративное общение**.  Цель и стили корпоративного общения. Функции корпоративного общения. Принципы корпоративного общения. | 2 | 3 |
| 1-43  1-44 | **Практические занятия** **№13.** Разработка этического кодекса специалиста | 2 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**   * оформить этический кодекс специалиста | | 2 |
| **Тема 3.2**  Работа в команде | **Содержание учебного материала** | |  |
| 1-45  1-46 | Типы коммуникации на предприятии или в организациях Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат на предприятии или в организациях. | 2 | 3 |
| 1-47  1-48 | **Практические занятия** **№14.** Развитие навыков работы в команде | 2 |  |
| **Самостоятельная работа**   * Подготовка к дифференцированному зачету; * Составление собственного психологического портрета * Написание рефлексивного сочинения. | | 2 |
| **Итого** | | **72** |

**3. условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование *учебного кабинета*:

- 25 посадочных мест;

- рабочее место преподавателя;

- инструкционно-технологические карты для практических занятий.

*Технические средства обучения*:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;

- проектор, экран.

- мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

*Основные источники:*

1. Кошевая, И.П. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011.- 304с.
2. Медведева, Г.П. Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/Г.П. Медведева. – 3-е изд., перераб. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 320 с.
3. Сухов, А.Н. Социальная психология: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/А.Н. Сухов. – 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 240 с.
4. Усов, В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред проф.образования /В.В. Усова - 5-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 400 с.

*Дополнительные источники:*

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие/Г.М. Шеламова, С.Н. Казаков. – Издательский центр «Академия», 2008. - 64с.
2. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учеб. Пособие для нач. проф. образования /Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – Издательский центр «Академия», 2007. - 192с.
3. Шеламова, Г.М. Этикет деловых отношений: учеб. пособие/Г.М. Шеламова, С.Н. Казаков. – Издательский центр «Академия», 2008. - 64с.

**4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

Преподаватель, реализующий подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений, демонстрируемых студентами.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, диагностического обследования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Обучение по дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения студентов не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблицы).

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ***Умения:*** |  |
| Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Оценка за выполнение задания на практическом занятии.  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |
| Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Оценка за выполнение задания на практическом занятии. |
| ***Знания*** |  |
| Знать взаимосвязь общения и деятельности. | Оценка за рефлексивное сочинение |
| Знать цели, функции, виды и уровни общения. | Оценка за рефлексивное сочинение  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |
| Знать роли и ролевые ожидания в общении. | Оценка за рефлексивное сочинение |
| Знать виды социальных взаимодействий; | Решение ситуационных задач |
| Знать механизмы взаимопонимания в общении. | Оценка за рефлексивное сочинение  Оценка за выполнение задания на практическом занятии.  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |
| Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. | Оценка за рефлексивное сочинение  Оценка за выполнение задания на практическом занятии.  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |
| Знать этические принципы общения. | Оценка за рефлексивное сочинение  Оценка за выполнение задания на практическом занятии.  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |
| Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | Оценка за выполнение задания на практическом занятии.  Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы |

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с индивидуальной шкалой (таблица):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности (правильных ответов) | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 86 ÷ 100 | 5 | Отлично |
| 76 ÷ 85 | 4 | Хорошо |
| 56 ÷ 75 | 3 | Удовлетворительно |
| менее 55 | 2 | Неудовлетворительно |