


ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

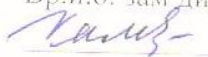
2018

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) (углубленная подготовка) 21.02.03 Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ.

Одобрено цикловой комиссией
общеобразовательного,
общего гуманитарного и
социально-экономического циклов
Протокол № 3
от « 12 » 01 2018 г.
Председатель ЦК  Т.В. Кузнецова

УТВЕРЖДАЮ

Вр.и.о. зам директора по УВР

 Е.Ю. Камынина

« 12 » 01 2018 г.

Разработчик:

Орлова Светлана Васильевна, старший преподаватель ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград».

Рецензенты:

Погонова Н.В., преподаватель ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»;

Забродина Т.И. к.п.н., зав. кафедрой «Психология» НОЧУ ВО «Волгоградский гуманитарный институт».

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	Стр.
1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации учебной дисциплины	13
4.	Характеристика основных видов учебной деятельности студентов	16
5	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности углубленной подготовки 21.02.03 Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях СПО, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО). Программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в любых областях СПО при наличии среднего (полного) общего образования.

Рабочая программа разработана с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта и получаемых профессий или специальностей среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

В программу включено содержание, направленное на формирование у студентов компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО на базе среднего (полного) общего образования; программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Отбор содержания учебной дисциплины осуществлялся на основе следующих принципов: учёт возрастных особенностей обучающихся, практическая направленность обучения, формирование знаний, которые обеспечат обучающимся профессиональных образовательных организаций СПО успешную адаптацию к социальной реальности, профессиональной деятельности, исполнению общегражданских ролей.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл учебного плана основной профессиональной образовательной программы СПО.

Данная дисциплина тесно связана с дисциплинами, изучаемыми обучающимися в рамках ОПОП, такими как «История», «Обществознание», «Основы философии».

«Психология общения» дополняет и углубляет гуманитарные знания обучающихся об особенностях общения, этики, взаимодействия личностей в

обществе, расширяет профессиональные знания о регламентации служебного поведения, деятельности и отношений.

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

Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Психология общения» является раскрытие цели, функции и видов общения; формирование у обучающихся гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения.

Дисциплина «Психология общения» во многом носит прикладной характер, её цель – способствовать формированию у обучающихся соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи дисциплины «Психология общения»:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Дисциплина «Психология общения» призвана формировать у обучающихся современное мышление и способность решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приёмов и средств.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **72** часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **48** часов;
- самостоятельной работы обучающегося - **24** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Виды учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
2	Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	48
	В том числе:	
	Лабораторные работы	-
	Практические занятия	24
	Контрольные работы	-
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
	Итоговая аттестация по дисциплине проводится в форме <i>дифференцированного зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности		10	
Тема 1.1. Понятие, сущность и структура общения	<p>Содержание учебного материала.</p> <p>1 Введение. Содержание дисциплины и её цель, объект, предмет, задачи в системе научного знания.</p> <p>2 Общая характеристика общения. Методы исследования в психологии общения.</p> <p>3 Понятие и способы структурирования общения. Структура и специфика основных сторон общения.</p> <p>Практические занятия. «Применение и разработка методов исследования общения».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Составление таблиц «Потребности и характеристики общения», «Достоинства и недостатки методов исследования общения». Таблицы оформить графически в виде отчета.</p>	2	2
Тема 1.2. Общение и деятельность	<p>Содержание учебного материала.</p> <p>1 Психологическое содержание трудовой деятельности. Структура трудовой деятельности.</p> <p>2 Место человека как субъекта трудовой деятельности. Профессионализация субъекта труда. Задачи профессионального и личностного развития субъекта труда.</p> <p>3 Самообразование и осознанное планирование повышения квалификации как важнейшие факторы формирования и совершенствования профессиональных компетенций.</p> <p>4 Роль общения в профессиональной деятельности.</p> <p>5 Проявление устойчивого интереса и понимание социальной значимости будущей профессии как важнейшие условия, влияющие на эффективность деятельности и формирования профессиональных компетенций.</p> <p>Практическое занятие. «Диагностика профессиональных склонностей».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Проведение анализа способов и приемов организации собственной деятельности. Проведение анализа факторов, способствующих и препятствующих достижению собственного успеха. Полученные результаты исследования оформить в виде отчета.</p>	2	2
Раздел 2. Цели, функции, виды и уровни общения		8	

Тема 2.1. Основные цели, функции и уровни общения	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Цели и основные подходы к классификации функций общения.		
	2	Уровни общения и их особенности.		
	3	Типовые ситуации общения.		
	4	Критерии эффективности и дефектов общения.		
	Практическое занятие. «Диагностика уровней общения».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Проведение анализа уровней общения и типовых ситуаций общения. Полученные результаты исследования оформить в виде отчета.		1	3	
Тема 2.2. Виды и типы общения	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Сходства и различия общения, его видов у человека и животных.		
	2	Сущность и особенности характеристик и основных групп классификаций видов общения.		
	3	Различные классификации видов и типов общения.		
	Практическое занятие. «Диагностика и анализ видов общения».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Составление плана мероприятий по совершенствованию использования наиболее целесообразных видов и типов общения.		1	3	
Раздел 3. Роли и ролевые ожидания в общении			8	
Тема 3.1. Сущностные особенности роли	Содержание учебного материала		1	2
	1	Понятие «роль», сущность и особенности.		
	2	Основные характеристики роли.		
	3	Виды ролей и «ролевой веер».		
Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение рефератов по темам: «Взаимодействие личности и выполняемых ею ролей», «Основные аспекты и факторы, влияющие на освоение личностью роли», «Способы и приемы коррекции и изменения роли», «Виды ролевых конфликтов».		2	3	
Тема 3.2. Ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Понятие «ролевые ожидания», сущностные особенности.		
	2	Факторы, влияющие на ролевые ожидания.		
	3	Ситуации ролевых ожиданий в процессе общения и взаимодействий.		
	Практическое занятие. «Диагностика и анализ ролей и ролевых ожиданий».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Составление плана мероприятий по совершенствованию выполняемых ролей в общении, пониманию и корректировке ролевых ожиданий в процессе общения и взаимодействия.		2	3	

Раздел 4. Виды социальных взаимодействий		8		
Тема 4.1. Взаимодействие в процессе общения	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Понятия «взаимодействие» и «отношение» как базовые категории психологической науки. Общая характеристика социального взаимодействия людей.		
	2	Место взаимодействия в структуре общения.		
	3	Основные компоненты взаимодействия.		
	Практические занятия. «Диагностика особенностей взаимодействия в процессе общения».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Проведение анализа приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения и взаимодействия.		2	3	
Тема 4.2. Виды и стили социальных взаимодействий в процессе общения	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Стили взаимодействий и их особенности. Основные критерии, позволяющие правильно понять стиль взаимодействия.		
	2	Виды и способы взаимодействия людей в процессе общения. Различные подходы к классификации видов взаимодействия в процессе общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проведение анализа видов взаимодействия доминирующих в различных группах. Проведение анализа характеристик причин выбора того или вида взаимодействия. Предложение мероприятий, которые могли бы способствовать изменению и выбору наиболее эффективных видов взаимодействия. Решение задач по определению видов взаимодействия, формирование выводов по результатам решения. Выполнение тестовых заданий по Разделу 4. «Виды социальных взаимодействий». Полученные результаты оформить в виде отчета.		2	3
Раздел 5. Механизмы взаимопонимания в общении		12		
Тема 5.1. Взаимопонимание как внутренняя основа и цель общения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Познание и понимание людьми друг друга в процессе общения.		
	2	Понятие «взаимопонимание», сущность и особенности. Психологические основы и закономерности понимания собеседника.		
	3	Уровни взаимопонимания.		
	4	Роль национальных и этнических стереотипов в понимании.		
	Практические занятия. «Диагностика особенностей восприятия, познания и понимания людей».		2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение рефератов по темам: «Социально-психологическая и коммуникативная компетентность как важнейшие свойства профессионального бухгалтера», «Возможности и границы межличностного взаимопонимания», «Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания», «Восприятие партнера по общению и впечатление о нём как исходная предпосылка его понимания», «Факторы и приемы, способствующие эффективности общения и взаимопонимания с различной категорией людей».		2	3

Тема 5.2. Социально-психологические механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала		2	2
	1	Понятие и специфика социально-психологических механизмов общения.		
	2	Различные классификации социально-психологических механизмов общения.		
	3	Наиболее распространенные механизмы понимания и взаимопонимания.		
	4	Содержание и эффекты межличностного восприятия, их сущность, особенности и виды.		
	Практические занятия. Решение ситуационных задач по Разделу 5. «Механизмы взаимопонимания в общении».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение тестовых заданий по Разделу 5. «Механизмы взаимопонимания в общении». Предложение мероприятий, способствующих адекватному и эффективному применению социально-психологических механизмов познания и понимания партнеров по общению.		2	3	
Раздел 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения			12	
Тема 6.1. Техники и приемы общения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Техники и приемы общения, сущность и особенности. Профессиональные особенности техники и приемов общения людей.		
	2	Технологии эффективного установления контакта и общения.		
	3	Психология воздействия на партнера по общению как техника общения. Приемы влияния на психику, поведение и общение.		
	Практические занятия. «Тренинг по выработке навыков переговорной компетентности».		2	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление таблицы «Способы и приемы влияния на психику, поведение, способствующие эффективному общению».		2	3
Тема 6.2. Техники и приемы слушания, ведения беседы и убеждения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Трудности и дефекты общения. Факторы, служащие причинами непонимания собеседника. Коммуникативные барьеры и их виды. Трудности и источники барьеров.		
	2	Психологическое искусство слушать других как способ преодоления коммуникативных барьеров и трудностей в общении. Типичные ошибки слушания. Особенности реакций слушателя.		
	3	Стили и типы слушания. Виды и установки эффективного слушания. Техники и приемы слушания.		
	4	Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров и совещаний. Техники и приемы ведения беседы и убеждения.		
	Практические занятия. «Диагностика умения слушать, ведения деловой беседы, умений убеждать».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Составление таблиц группировок техник и приемов общения, слушания, способов убеждения по различным основаниям. Составление таблиц группировок коммуникативных барьеров и иных дефектов общения, техник и приемов, способствующих эффективности общения.		2	3	

Раздел 7. Этические принципы общения		6		
Тема 7.1. Этические основы делового общения	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Понятие «этика делового общения», сущность и особенности. Этические принципы и нормы в деловом общении.		
	2	Этикет в деятельности современного делового человека. Этика деловых взаимоотношений. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного, коллег и др. категорией людей.		
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление списка терминов и понятий к разделу 7 «Этические принципы общения».		1	3
Тема 7.2. Этикет и культура поведения и общения делового человека	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Понятия «этикет», «культура поведения», «культура общения», «деловой этикет», сущность и особенности.		
	2	Сущность и особенности профессионального этикета. Этикет служебных, деловых отношений. Основные правила, принципы и заповеди делового этикета.		
	3	Культура общения по телефону. Этика работы с деловой корреспонденцией и документацией.		
	4	Этика и психология решения спорных вопросов. Техники, приемы и культура ведения полемики (спора).		
	Практическое занятие. «Диагностика этики и культуры поведения и общения».		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Составление «Модели нравственного современного человека».		1	3	
Раздел 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		8		
Тема 8.1. Источники, причины и виды конфликтов	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Понятие «конфликт», его сущность. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.		
	2	Структура и динамика конфликта.		
	3	Источники и причины, возникновения конфликтов. Формулы конфликта.		
	4	Основные виды классификации конфликтов.		
Практическое занятие. «Конфликтные ситуации и формулы конфликта» (тестирование и решение ситуационных задач). Деловая игра «Диагностика и анализ индивидуальных особенностей стратегического поведения в разрешении конфликтов».		2	2	
Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение тестовых заданий по теме 8.1.«Источники, причины и виды конфликтов». Предложение мероприятий, способствующих профилактики и регулированию конфликтов в деловых отношениях и общении. Полученные результаты оформить в виде отчета.		2	3	

Тема 8.2. Способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала.		1	2
	1	Формы завершения конфликта. Критерии разрешенности конфликта. Условия и факторы разрешения конфликтов.		
	2	Стратегии и способы разрешения конфликтов.		
	3	Этические моменты при разрешении конфликтов.		
Итоговый дифференцированный зачет.			2	2
Всего:			72	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Учебная дисциплина реализуется в учебном кабинете «Обществознание».

Оборудование учебного кабинета:

- многофункциональный (учебно-методический) комплекс преподавателя;
- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов и др.);
- комплект карточек – заданий по темам;
- комплект карточек – заданий для контрольных опросов по темам;
- видеоматериалы для уроков.

Технические средства обучения:

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование;
- экран;
- компьютер;
- принтер;
- сканер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий

Основные источники:

1. Ефимова, Н.С. Психология общения [Текст]: практикум по психологии, учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 192 с. (Серия: Профессиональное образование).

2. Аминов, И.И. Психология делового общения [Текст]: учеб. пособие / И.И. Аминов. - 7-е изд. стер. – М.: Омега-М, 2016. – 304 с.

3. Панфилова, А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений [Текст] / А.П. Панфилова. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 288 с. (Допущено Министерством образования Российской Федерации в качестве учебного пособия для студентов образовательных учреждений СПО).

4. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. – 304 с. (Серия: Профессиональное образование). (Рекомендовано Министерством образования РФ).

5. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А.А. Леонтьев. – СПб.: Смысл, 2016. – 368 с. (Серия: Учебники и практикумы).

6. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия [Текст] / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб.; М.: Прайм - ЕВРОЗНАК, 2016. - 416 с.

7. Практикум по психологии общения: Диагностический инструментарий; Тренинг профессионального общения [Текст] /Е.Н. Арбузова, О.В. Шатровой, А.И. Анисимов. – СПб.: Речь, 2016. – 272 с. – (Психологический тренинг).

Дополнительные источники:

1. Волкова, А.И. Психология общения [Текст] / А.И. Волкова. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 446 с. (Высшее образование).

2. Кипнис, М.Ш. 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями: Тренируем общение, способность влиять и убеждать [Электронный ресурс] / М.Ш. Кипнис. - М.: Прайм - Еврознак, 2016. – 224 с. - - 5,68 МБ (PDF). - URL: [http:// www.mirknig.com/page/1935/](http://www.mirknig.com/page/1935/) (дата обращения: 14.11.2010).

3. Столяренко, Л.Д. Основы психологии [Текст]: учеб. пособие / Л.Д. Столяренко. – 17-е изд. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 672 с. – (Высшее образование).

4. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 415 с. (Серия: Золотой фонд российских учебников).

5. Резник, С.Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) [Текст]: учеб. пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; под ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 256 с. (Высшее образование).

6. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник для начального профессионального образования; учебное пособие для среднего профессионального образования / Г.М. Шеламова; изд. 3-е, доп. / 4-е, стереотип. – М.: Академия, 2016. – 160 с. (Серия Профессиональное образование. Этика и психология).

7. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие / В.С. Кукушин; изд. 2-е испр. и доп. - М.: ИЦ МарТ; Ростов н/Дону: Феникс, 2016. – 364 с. (Серия: Новые технологии).

Перечень Интернет-ресурсов

1. Психология общения: сайт. - URL: http://www.abe.com.ua/action/open/programs_logistika?&sitemap.

2. Деловой этикет: сайт. - URL: <http://masteretik.ru>.

3. Психология общения: сайт КнигоМер. - URL: <http://knigomer.ru/?p=277>.

4. Психология: сайт. - URL: <http://www.Psychology.ru>.

5. Открытый класс: сетевые образовательные сообщества. - URL: <http://www.openclass.ru>.

6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. - URL: <http://www.school-collection.edu.ru>.

7. Фестиваль педагогических идей «Открытый урок». - URL: <http://www.festival.1september.ru>.

8. «ГАРАНТ» - информационно-правовой портал». - URL: <http://www.base.garant.ru>.

9. Российский исторический иллюстративный журнал «Родина». - URL: <http://www.istrodina.com>.

4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

Содержание обучения	Характеристика основных видов учебной деятельности студентов (на уровне учебных действий)
Раздел 1. Взаимосвязь общения и деятельности	
Тема 1.1. Понятие, сущность и структура общения	Знание содержания дисциплины, её цель, объект, предмет, задачи в системе научного знания. Умение давать определение понятию «общение». Знание общих характеристик общения, методов исследования в психологии общения. Понимание способов структурирования общения и специфики основных сторон общения.
Тема 1.2. Общение и деятельность	Раскрытие психологического содержания и структуры трудовой деятельности. Понимание места человека как субъекта трудовой деятельности. Объяснение роли общения в профессиональной деятельности. Знание факторов влияющих на формирование профессиональных компетенций.
Раздел 2. Цели, функции, виды и уровни общения	
Тема 2.1. Основные цели, функции и уровни общения	Знание целей и основных подходов к классификации функций общения. Раскрытие понятий: «уровни общения», «типовые ситуации общения» и их особенностей. Знание критериев эффективности и дефектов общения.
Тема 2.2. Виды и типы общения	Объяснение сходства и различий общения, его видов у человека и животных. Знание основных групп классификаций видов и типов общения.
Раздел 3. Роли и ролевые ожидания в общении	
Тема 3.1. Сущностные особенности роли	Умение давать определение понятий: «роль», «ролевой веер». Понимание сущности, особенностей и основных характеристик роли. Знание виды ролей.
Тема 3.2. Ролевые ожидания в общении	Умение давать определение понятий: «ролевые ожидания», «ролевое исполнение». Знание их сущностных особенностей. Раскрытие факторов, влияющих на ролевые ожидания. Показ ситуаций ролевых ожиданий в процессе общения и взаимодействий.
Раздел 4. Виды социальных взаимодействий	
Тема 4.1. Взаимодействие в процессе общения	Умение давать определение понятий: «взаимодействие», «отношение», «межличностные отношение». Знание общей характеристики социального взаимодействия. Понимание места взаимодействия в структуре общения. Знание основных компонентов взаимодействия.
Тема 4.2. Виды и стили социальных взаимодействий в процессе общения	Знание стилей взаимодействий и их особенности. Раскрытие критериев, позволяющих правильно понять стиль взаимодействия. Знание видов и способов взаимодействия в процессе общения.

Раздел 5. Механизмы взаимопонимания в общении	
Тема 5.1. Взаимопонимание как внутренняя основа и цель общения	Умение давать определение понятий: «понимание», «взаимопонимание». Раскрытие особенностей познания, понимания и взаимопонимания людьми друг друга в процессе общения. Характеристика психологических основ и закономерностей понимания собеседника, уровней взаимопонимания. Объяснение роли национальных и этнических стереотипов в понимании.
Тема 5.2. Социально-психологические механизмы взаимопонимания в общении	Умение давать определение понятию «социально-психологические механизмы общения». Объяснение специфики социально-психологических механизмов общения. Знание классификации социально-психологических механизмов общения. Знание виды эффектов межличностного восприятия, их сущность, особенности.
Раздел 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	
Тема 6.1. Техники и приемы общения	Умение давать определение понятий: «техники общения», «приемы общения». Знание техник и приемов общения, их сущность и особенности. Раскрытие профессиональных техник и приемов общения. Объяснение технологий эффективного установления контакта и общения. Понимание психологии воздействия на партнера по общению. Знание приемов влияния на психику, поведение и общение.
Тема 6.2. Техники и приемы слушания, ведения беседы и убеждения	Умение давать определение понятий: «дефекты общения», «коммуникативные барьеры», «слушание». Объяснение трудностей и дефектов общения, факторов, служащих причинами непонимания собеседника. Знание видов и источников коммуникативных барьеров в общении. Раскрытие типичных реакций и ошибок слушания. Знание стилей и типов слушания, видов и установок эффективного слушания. Показ техник и приемов слушания. Раскрытие психологических особенностей проведения деловых бесед, переговоров и совещаний. Знание техник и приемов ведения беседы и убеждения.
Раздел 7. Этические принципы общения	
Тема 7.1. Этические основы делового общения	Умение давать определение понятий: «этика», «мораль», «нравственность», «деловое общение», «этика делового общения». Раскрытие сущности и особенностей этики делового общения». Знание этических принципов и норм в деловом общении. Объяснение особенностей этики деловых взаимоотношений.
Тема 7.2. Этикет и культура поведения и общения делового человека	Умение давать определение понятий: «этикет», «культура поведения», «культура общения», «деловой этикет», «профессиональный этикет». Раскрытие особенностей профессионального и служебного этикета. Понимание основных правил и принципов делового этикета. Объяснение культуры общения по телефону, этики работы с деловой корреспонденцией и документацией. Раскрытие особенностей этики и психологии решения спорных вопросов. Показ техник, приемов и культуры ведения полемики (спора).

Раздел 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	
Тема 8.1. Источники, причины и виды конфликтов	<p>Умение давать определение понятию «конфликт».</p> <p>Объяснение необходимых и достаточных условий возникновения конфликта.</p> <p>Понимание структуры и динамики конфликта. Раскрытие источников и причин, возникновения конфликтов.</p> <p>Знание формул конфликта, основных видов классификации конфликтов.</p>
Тема 8.2. Способы разрешения конфликтов	<p>Знание форм завершения конфликта.</p> <p>Объяснение критериев разрешенности конфликта.</p> <p>Понимание условий и факторов разрешения конфликтов.</p> <p>Знание стратегий и способов разрешения конфликтов.</p> <p>Понимание этических моментов при разрешении конфликтов.</p>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Освоенные умения:</i> - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Организация и проведение текущего контроля в форме: фронтального и комбинированного опроса; контролирование деятельности обучающихся; защиты практических занятий; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий; оценивание результатов их деятельности. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.</p>
<p>- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Организация и проведение текущего контроля в форме: фронтального и комбинированного опроса; контролирование деятельности обучающихся; защиты практических занятий; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий; оценивание результатов их деятельности. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.</p>
<p><i>Усвоенные знания:</i> - взаимосвязь общения и деятельности;</p>	<p>Организация и проведение текущего контроля в форме: фронтального и комбинированного опроса; контролирование деятельности обучающихся; защиты практических занятий; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, отчетов по ним, их оценка.</p>
<p>- цели, функции, виды и уровни общения;</p>	<p>Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий, решения ситуационных задач; выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, отчетов по ним, их оценка.</p>
<p>- роли и ролевые ожидания в общении;</p>	<p>Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий; выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, рефератов по ним, работы с Интернет-ресурсами, их оценка.</p>

- виды социальных взаимодействий;	Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий, тренинга, решения тестовых заданий; выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, их оценка.
- механизмы взаимопонимания в общении;	Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий; выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, рефератов по ним, работы с Интернет-ресурсами, решения тестовых заданий; их оценка.
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий, тренинга; фронтального и комбинированного опроса; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, отчетов по ним, их оценка.
- этические принципы общения;	Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, отчетов по ним, их оценка.
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Организация и проведение текущего контроля в форме: защиты практических занятий, решения ситуационных задач и тестовых заданий; самостоятельной внеаудиторной работы и индивидуальных заданий, их оценка. Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

Разработчик:

ЧПОУ «Газпром
колледж Волгоград»

старший преподаватель

С.В. Орлова