

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

«25» марта 2016 г.

РАБОЧАЯ 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 № 3 от «25» марта 2016 г.

Председатель Л.А. Иванова

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 СПО по специальностям:

46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина 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;

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (углубленной подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.7. Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.

ПК 3.6. Принимать участие в работе по подбору и расстановке кадров службы документационного обеспечения управления и архива организации

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	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>28</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>24</i>
Промежуточная 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: транзакции «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;		6	

	– описать несколько известных этнических и профессиональных стереотипов (не менее 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	2	3

		участников делового совещания.		
	Самостоятельная работа: – подготовка сообщений «Имидж деловой женщины», «Имидж делового мужчины».		3	
Раздел 2. Психология конflikта				
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	Практические занятия №13. Разработка этического кодекса специалиста	2	
	1-44			
	Самостоятельная работа обучающихся: – оформить этический кодекс специалиста		2	
	Содержание учебного материала			
Тема 3.2 Работа в команде	1-45	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
	1-46			
	1-47	Практические занятия №14. Развитие навыков работы в команде	2	
	1-48			
	Самостоятельная работа – Подготовка к дифференцированному зачету; – Составление собственного психологического портрета – Написание рефлексивного сочинения.		2	
	Всего		48	
	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. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>

Дополнительные источники

1. Королев Л.М. Психология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.М. Королев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 184 с. — 978-5-394-02749-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70835.html>
2. Колесникова Г.И. Позитивное общение без манипуляции [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.И. Колесникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — 978-5-4486-0274-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73622.html>

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,	Оценка за рефлексивное сочинение Оценка за выполнение задания на практическом

ведения беседы, убеждения.	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

Контроль и оценка результатов сформированности общих компетенций

Общие компетенции	Основные показатели сформированности	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Проявляет интерес к профессии/специальности в процессе учебной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
	Участствует в профессионально-трудовых мероприятиях.	
	Качественно выполняет все профессионально-ориентированные задания.	
	Аргументирует свой выбор в профессиональном самоопределении	
	Определяет социальную значимость профессиональной деятельности	
	Выполняет самоанализ профессиональной пригодности	
	Определяет основные виды деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда	
	Определяет перспективы развития в профессиональной сфере	
	Изучает условия труда и выдвигает предложения по их улучшению	
	Определяет положительные и отрицательные стороны профессии	
	Определяет ближайшие и конечные жизненные цели в профессиональной деятельности	
	Определяет пути реализации жизненных планов	
	Участвует в мероприятиях способствующих профессиональному развитию	
	Определяет перспективы трудоустройства	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Определяет цель и порядок работы.	
	Определяет критерии и показатели эффективности деятельности	
	Использует в работе полученные ранее знания и умения.	
	Рационально распределяет время при выполнении работ.	
	Прогнозирует результаты выполнения деятельности в соответствии с задачей	
	Находит способы и методы выполнения задачи	
	Выстраивает план (программу) деятельности	
	Подбирает ресурсы (инструмент, информацию и т.п.) необходимые для решения задачи	
	Анализирует действия на соответствие эталону (нормам) оценки результатов деятельности	
	Анализирует результат выполняемых действий и выявляет причины отклонений от норм (эталона)	
	Определяет пути устранения выявленных отклонений	
ОК 3. Решать	Обобщает результат деятельности.	
	Оценивает ситуацию в соответствии с поставленной задачей.	

проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Проявляет самостоятельность в принятии оптимальных решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
	Контролирует и корректирует деятельность в соответствии с нормативной документацией.
	Несет ответственность за свой труд.
	Описывает ситуацию и называет противоречия
	Оценивает причины возникновения ситуации
	Определяет субъектов взаимодействия в возникшей ситуации
	Находит пути решения ситуации
	Подбирает ресурсы (инструмент, информацию и т.п.) необходимые для разрешения ситуации
	Прогнозирует развитие ситуации
	Организует взаимодействие субъектов-участников ситуации
	Берет на себя ответственность за принятое решение
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Отбирает информацию для эффективного выполнения задач.
	Получает дополнительную информацию для расширения кругозора в профессиональной деятельности и личностного развития.
	Выделяет профессионально-значимую информацию (в рамках своей профессии)
	Выделяет перечень проблемных вопросов, информацией по которым не владеет
	Задаёт вопросы, указывающие на отсутствие информации, необходимой для решения задачи
	Пользуется разнообразной справочной литературой, электронными ресурсами
	Находит в тексте запрашиваемую информацию (определение, данные и т.п.)
	Сопоставляет информацию из различных источников
	Определяет соответствие информации поставленной задаче
	Классифицирует и обобщает информацию
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Оценивает полноту и достоверность информации
	Рационально использует информационно-коммуникационные технологии для научной организации своего труда в сфере профессиональной деятельности
	Осуществляет поиск информации в сети Интернет и различных электронных носителях
	Извлекает информацию с электронных носителей
	Использует средства ИТ для обработки и хранения информации
	Представляет информацию в различных формах с использованием разнообразного программного обеспечения
	Находит, обрабатывает, хранит и передает информацию с помощью мультимедийных средств информационно-коммуникативных технологий.
	Умеет осознанно воспринимать информацию, распространяемую по каналам СМИ
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Стремится критически осмысливать полученные сведения, применять их для расширения своих знаний
	Владеет профессиональной лексикой, применяет приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
	Оказывает помощь участникам команды.
	Выполняет обязанности в соответствии с распределением групповой деятельности.
	Устанавливает позитивный стиль общения
	Выбирает стиль общения в соответствии с ситуацией
	Признает чужое мнение
	При необходимости отстаивает собственное мнение
	Принимает критику
	Ведет деловую беседу в соответствии с этическими нормами
	Соблюдает официальный стиль при оформлении документов
	Составляет отчеты в соответствии с запросом и предъявляемыми

	требованиями	
	Оформляет документы в соответствии с нормативными актами	
	Выполняет письменные и устные рекомендации руководства	
	Общается по телефону в соответствии с этическими нормами	
	Способен к эмпатии	
	Организует коллективное обсуждение рабочей ситуации	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	Проявляет дисциплинированность и обязательность за качество исполнения работы.	
	Формулирует планируемый результат деятельности	
	Грамотно распределяет обязанности при достижении поставленной цели.	
	Использует методы морального и материального стимулирования подчиненных	
	Осуществляет самоконтроль и контроль за выполнением принятых решений.	
	Отчитывается за результаты работы перед собой и другими.	
	Требуе выполнения обязательств от себя и членов команды.	
	Нацелен на результат.	
	Проводит совещания	
	Ставит задачи перед коллективом	
	При необходимости аргументирует свою позицию	
	Конструктивно критикует с учетом сложившейся ситуации	
	Организует работу по выполнению задания в соответствии с инструкциями	
	Организует деятельность по выявлению ресурсов команды	
	Участвует в разработке мероприятий по улучшению условий работы команды	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Выполняет без посторонней помощи и поддержки дополнительные задания при изучении дисциплины.	
	Проявляет личную ответственность и заинтересованность в повышении уровня профессиональной компетентности.	
	Анализирует собственные сильные и слабые стороны	
	Определяет перспективы профессионального и личностного развития	
	Анализирует существующие препятствия для карьерного роста	
	Составляет программу саморазвития, самообразования	
	Определяет этапы достижения поставленных целей	
	Определяет необходимые внешние и внутренние ресурсы для достижения целей	
	Планирует карьерный рост	
	Выбирает тип карьеры	
	Участвует в мероприятиях, способствующих карьерному росту	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Определяет технологии, используемые в профессиональной деятельности	
	Определяет источники информации о технологиях профессиональной деятельности	
	Определяет условия и результаты успешного применения технологий	
	Анализирует производственную ситуацию и называет противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса	
	Определяет причины необходимости смены технологий или их усовершенствования	
	Указывает этапы технологического процесса, в которых происходят или необходимы изменения	
	Определяет необходимость модернизации	
	Генерирует возможные пути модернизации	
	Дает ресурсную оценку результата модернизации (экономическую, экологическую и т.п.)	

	Составляет алгоритм (план) действий по модернизации	
--	-----------------------------------------------------	--

Показатели оценки сформированности профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.7. Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве	- осуществляет организационно-методическое руководство и контроль за работой архива, организацией документов в делопроизводстве	Наблюдение за выполнением практических заданий. Соответствие результатов выполнения заданий требованиям законодательных и нормативных актов в области архивоведения Сравнение с эталоном, соответствие выполняемой работы требованиям современных методик ведения архивного дела Интерпретация наблюдения за деятельностью студента на учебной практике; Оценка знаний студента на контрольной работе; Оценка по результатам учебной и производственной практики Оценка за практические занятия; контрольных работ; самостоятельной работы
ПК 3.6 Принимать участие в работе по подбору и расстановке кадров службы документационного обеспечения управления и архива организации	Разрабатывает классификатор должностей, проводит анкетирование, составляет хронометражную карту, фотографию рабочего дня, рассчитывает эффективность внедрения АИС в ДОУ и архивное дело, составляет проект оборудования автоматизированных рабочих мест сотрудника любого структурного подразделения (в зависимости от специфики работы)	дифференцированный зачет и экзамен квалификационный по профессиональному модулю