

Приложение 2.17

к ОПОП по *специальности*

27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Воскресенский колледж»

Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Воскресенский колледж»

№ 160-о от 31.08.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения


Воскресенск
2021г.

РАССМОТРЕНО

ПЦК Экономики и права

Протокол №_1__

«_30_» __08__ 2021 г.

 /В.А.Деревицкая /

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1557 и примерной основной образовательной программой по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям) (рег.№ 27.02.07-170601 дата включения в реестр 01.06.2017).

Организация-разработчик: ГБПОУ МО Воскресенский колледж

Разработчик: В.А.Деревицкая, преподаватель ГБПОУ МО Воскресенский колледж

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 Психология общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	66
в т. ч.:	
теоретическое обучение	48
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	14
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	
Тема 2. Классификация общения	Содержание учебного материала	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	
Тема 3. Средства	Содержание учебного материала	4	ОК 1

общения	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения. Кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	2. Общение как обмен информацией	2	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций.	2	
	2. Коммуникативные барьеры.	2	
Тема 5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие Общение как восприятие людьми друг друга	2	
Тема 6.	Содержание учебного материала	6	ОК 1

Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	2	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	2. Позитивные взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 7. Техники активного слушания	Содержание учебного материала	4	
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	2. Определение индивидуального стиля межличностного общения	2	
Тема 8. Деловое общение	Содержание учебного материала	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	

Тема 9. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание учебного материала	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	
	2. Особенности проявления акцентуаций в деловом поведении	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие Определение типа акцентуации	2	
Тема 10. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
Тема 11. Деловые переговоры	Содержание учебного материала	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие Вербальный этикет: культура речи и слушания	2	

	2. Практическое занятие Тактические приемы ведения переговоров	2	
Тема 12. Конфликт его сущность	Содержание учебного материала	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2	
	2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	
Тема 13. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие Правила поведения в условиях конфликта	2	
	2. Практическое занятие Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта	2	
Тема 14. Стресс и его особенности	Содержание учебного материала	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4
	1. Стресс и его характеристика.	2	
	2. Профилактика стрессов в деловом общении.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	ОК 6 ЛР1 ЛР2 ЛР9
	1. Практическое занятие Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к дифференцированному зачету		2	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- плакаты, наглядные пособия.
- рабочие места по количеству обучающихся;
- техническими средствами:
- компьютер;
- мультимедийный проектор;
- лицензионное программное обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Основные печатные издания

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE#page/1>
2. Шеламова Г. М. Психология общения: учебное пособие для студентов учреждений СПО / Г.М.Шеламова. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2018. — 128 с.
3. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2008.- 160с.
2. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) – М.: Смысл, 2007. – 365 с.
3. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: ВЛАДОС, 2009. – 335с.
4. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шалимова. – М.: «Академия», 2009. – 192 с.
5. Психология и этика делового общения: Учебник для вызов/Под ред.проф. В.Н.Лавриненко. –М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2009 - 415с.
6. Самыгин П.С., Самыгин С.И., Е.П.Ларькова. Социальная психология/– Ростов н/Д:Феникс, 2009. – 345с.

3.2.3 Интернет ресурсы

1. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд – во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. <http://psyedu.ru/>
2. Психологические исследования: электрон. науч. журн. URL:<http://psystudy.ru>
3. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
4. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
5. http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm.
6. http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме проведения практических занятий и самостоятельных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов.

Методическое обеспечение в виде перечня вопросов для собеседования, рубежного контроля, примерной тематики и содержания контрольных работ, тестовых заданий, рефератов, вопросов к зачету отражено в Приложении к Рабочей программе дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.	Оценка по результатам формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе устного опроса дифференцированный зачет
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Оценка по результатам формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе устного опроса и дифференцированный зачет
Знания		
взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;	«Удовлетворительно» -	Оценка по результатам самостоятельной работы, устного опроса, и дифференцированный зачет
роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;		Оценка по результатам устного опроса, тестирования, выполнения заданий самостоятельной работы,

<p>механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p>	<p>теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство</p>	<p>дифференцированный зачет Оценка по результатам тестирования, отчет по самостоятельной работе, дифференцированный зачет</p>
<p>этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>	<p>предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, самостоятельная работа дифференцированный зачет</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и экономики организации», оснащенный оборудованием: - посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по страховому делу;
- программно-аппаратный комплекс СЭО, техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, проектор, мультимедийная доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Галаганов В.П. Страховое дело: учебник/Гриф. - 5-е изд., перер. - М.: Академия, 2018. - 303 с.
2. Ермасов С.В. Страхование: учебник для бакалавров/С.В. Ермасов, Е.Н. Ермасова; рекомендовано Мин. Образования и науки РФ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. -748 с.
3. Скамай Л.Г. Страховое дело: учебник. - М.: ЮРАЙТ, 2020. - 343 с.

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

Дополнительные источники:

1. Абрамов В.Ю. Правовое регулирование страховой деятельности в РФ: Учебное пособие.- М.: Анкил, 2014. - 312 с.
2. Дручек Т.П. Практикум по страховому делу: учебное пособие/Гриф. - М.: Академия, 2015. - 64 с.

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный Конституционный Закон от 12 декабря 1993 г. «Конституция Российской Федерации»\РГ № 237, 25.12.1993.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 14.07.2008, с изм. от 24.07.2008) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2008).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 14.07.2008)(с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2008)
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 22.07.2008)// «СЗ РФ» 18.11.2002, № 46, ст. 4532
5. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 13.05.2008) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2008) // «С РФ» 03.01.2005, № 1, ст.14
6. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 30.06.2008)// «СЗ РФ» 03.08.1998 № 3, ст. 3824
7. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 04.12.2007, с изм. от 30.04.2008)(с изм. и доп., вступающими в силу с 05.01.2008)// «СЗ РФ» 07.08.2000 № 32, ст. 3340

8. Закон РСФСР от 22.03.1991 N 948-1(ред. от 26.07.2006) «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках»// «СЗ РФ» 1995 № 22 ст. 1977; 1998 № 19 ст.2066; 2000 №2. ст. 124
9. Закон Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 28 июня 1991 г. № 1499-1 (ред. от 29.05.2002) //Ведомости СНД и ВС РСФСР, от 04.07.1991, № 27, ст. 920.
10. Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 (ред. От 20.11.1999) //Российская газета, № 6, 12.01.1993.
11. «Основы законодательства Российской Федерации о нотариате» (утв. ВС РФ 11.02.1993 N 4462-1)(ред. от 18.10.2007)// Ведомости РФ. 1992. № 12. ст.593
12. Закон Российской Федерации «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 23.12.1994 № 177-ФЗ (ред. от 13.10.2008, с изм. от 27.10.2008) // «СЗ РФ» 29.12.2003, № 52 (часть 1), ст.5029.
13. Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности» от 21.12.1994, № 65-ФЗ (ред. от 18.10.2007) (с изм. и доп. Вст. В силу с 1.01.2008) // «СЗ РФ» 26.12.1994, № 25, ст.3649.
14. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 14.07.2008)
15. Федеральный закон «Об обязательном государственном страховании жизни и здоровья военнослужащих, граждан призванных на военные сборы, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел Российской Федерации, сотрудников учреждений и органов уголовно-исполнительной системы и сотрудников федеральных органов налоговой полиции» от 28 мая 1998 г. № 52-ФЗ (ред. от 21.07.1998).
16. Кодекс торгового мореплавания РФ (КТМ РФ) от 30.04.1999 N 81-ФЗ// «СЗ РФ» 03.05.1999, № 18, ст. 2207
17. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ (КВВТ РФ) от 25.10.2001 N 136-ФЗ // «СЗ РФ» 12.03.2001, № 11, ст. 1001
18. Закон Российской Федерации «Об обязательном пенсионном страховании» от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 14.07.2008) // «СЗ РФ», 17.12.2001, № 51, ст.4832.
19. Закон Российской Федерации «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца транспортных средств» от 25.04.2002, № 40-ФЗ (ред. от 01.12.2007 с изм. от 16.05.2008) //»СЗ РФ», 06.05.2002, № 18, ст. 1720.
20. Федеральный закон от 26.10.2002 N 127-ФЗ (ред. от 01.12.2007) «О несостоятельности (банкротстве)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.02.2008) // СЗ РФ 20.10.2002, № 43, ст. 4190
21. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. от 08.11.2007) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» // «СЗ РФ» 13.01.2003 № 2, ст. 170
22. Закон Российской Федерации «О личном подсобном хозяйстве» от 07.07.2003 №112-ФЗ (ред. от 2207.2008) // «СЗ РФ», 14.07.2003, № 28, ст.2881

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>правовые основы осуществления страховой деятельности; основные понятия и термины, применяемые в страховании, классификацию видов и форм страхования; правовые основы и принципы финансирования фондов обязательного государственного социального страхования; органы, осуществляющие государственное социальное страхование</p>	<ul style="list-style-type: none"> - характеристика основных правовых актов в области страхования; - характеристика принципов осуществления страхового надзора; - понятие договора страхования; - основное содержание и форма, заключение и действие договора страхования, в соответствии с нормативными документами страхования - современное научное определение основных понятий и терминов, применяемых в страховании; - характеристика основных видов и форм страхования, выделяя их существенные признаки, воспроизведение и правильное употребление основных правовых понятий; - характеристика принципов финансирования фондов обязательного государственного страхования - характеристика Федерального фонда обязательного медицинского страхования; - знание субъектов обязательного пенсионного страхования; - знание субъектов обязательного социального страхования; - характеристика органов, осуществляющих государственное социальное страхование 	<p>Тестирование, устный опрос, дифференцированный опрос, индивидуальный, фронтальный, графологический диктант</p>

<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>оперировать страховыми понятиями и терминами; заполнять страховые полисы и составлять типовые договоры страхования; использовать законы и иные нормативные правовые акты в области страховой деятельности;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - воспроизведение и правильное оперирование страховыми понятиями и терминами. - применение знаний для заполнения страховых полисов и составления типовых договоров страхования в соответствии с требованиями закона к содержанию и форме. - использование при выполнении заданий законы и иные нормативные правовые акты в области страховой деятельности 	<p>Выполнение домашнего задания, самостоятельной внеаудиторной работы, практические работы по темам курса, выполнение и защита рефератов</p>
--	---	--