

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Техникум Пермского института (филиала)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины **ОП.13 Психология общения**

код, специальность **38.02.02 Страховое дело (по отраслям)**

форма обучения **очная**

Пермь, 2019

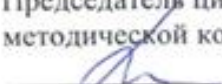
СОГЛАСОВАНА:

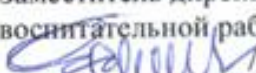
Цикловой методической комиссией
гуманитарных, социально -
экономических, естественнонаучных
и общепрофессиональных дисциплин
техникума

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта
по специальности среднего профессионального
образования

38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Протокол № 2
от «12» сентября 2019 года

Председатель цикловой
методической комиссии
 /Чернавина Т.В./

Заместитель директора по учебно-
воспитательной работе
 /Яковлев В.Н./

Составитель (автор):

Игнатьева А.А. преподаватель техникума ПИ
(ф) РЭУ им. Г.В.Плеханова

Рецензент:

Поросенков С.В., доктор философских наук,
профессор, зам. директора по науке Пермского
института (филиала) РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины ОП.13 «Психология общения» является частью ППССЗ (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина ОП.13 «Психология общения» является обязательной дисциплиной программы подготовки специалистов среднего звена и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл учебного плана.

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

Цель дисциплины: дать представление о целях, функциях и видах общения; способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи дисциплины:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Обучающийся 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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

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

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

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

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

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

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

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

Специалист страхового дела должен обладать **профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

ПК 3.2. Вести учет страховых договоров.

ПК 3.3. Анализировать основные показатели продаж страховой организации.

ПК 4.2. Организовывать экспертизы, осмотр пострадавших объектов.

ПК 4.3. Подготавливать и направлять запросы в компетентные органы.

ПК 4.4. Принимать решения о выплате страхового возмещения, оформлять страховые акты.

ПК 4.6. Принимать меры по предупреждению страхового мошенничества.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося	178	часа
включая:		
обязательная аудиторная учебная нагрузка	118	часа
самостоятельная работа	56	часа
консультации	4	часа
ВСЕГО	178	часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	178
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	118
в том числе:	
лекции	66
практические занятия	52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	56
Консультации	4
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Характеристика общения и его средств, принципы профессиональной деятельности		108	
	Лекции	48	
Тема 1.1. Психологические стороны делового общения. Средства общения.	Лекция 1. Общение, его функции, основные потребности в коммуникации. Стили, этапы, уровни, стратегии общения.	2	1
	Лекция 2. Формы и виды делового общения. Структура общения. Вербальные средства общения, их роль и значение в деловом общении.	2	1
	Лекция 3. Невербальные средства общения, их роль и значение в деловом общении. Такесика - рукопожатие, поцелуй, похлопывания и поглаживания; проксемика - ориентация пространства и времени контакта.	2	1
Тема 1.2. Общение как коммуникация	Лекция 4. Понятие коммуникации, причины потери и плохой коммуникации.	2	1
	Лекция 5. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.	2	1
	Лекция 6. Культура общения. Культура общения.	2	1
	Лекция 7. Ораторское искусство.	2	1
	Лекция 8. Этика делового общения: руководители и подчиненные.	2	1
	Лекция 9. Коллектив и личность	2	1
	Лекция 10. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа	2	1
	Лекция 11. Стили общения. Манипулирование	2	1
	Лекция 12. Деловая беседа. Этика деловых отношений	2	1
	Лекция 13. Этические нормы в деловом общении	2	1
	Лекция 14. Психологические особенности публичного выступления.	2	1
Тема 1.3. Общение как восприятие	Лекция 15. Перцептивная сторона общения.	2	1
	Лекция 16. Межгрупповые механизмы восприятия.	2	1
	Лекция 17. Эффекты восприятия: эффект ореола	2	1
	Лекция 18. Эффекты восприятия: эффект проекции..	2	1
	Лекция 19. Эффекты восприятия: эффект первичности и новизны..	2	1
	Лекция 20. Межличностные механизмы восприятия.	2	1

Тема 1.4. Общение как взаимодействие	Лекция 21. Интерактивная сторона общения.	2	1
	Лекция 22. Три формы трансакции. Трансактный анализ.	2	1
	Лекция 23. Факторы эффективной коммуникации.	2	1
	Лекция 24. Оценка поведения и эмоционального состояния человека по его мимике, жестам, осанке, походке.	2	1
	Практические занятия	26	
	Практическое занятие 1. Темперамент и его роль в общении	2	2
	Практическое занятие 2. Вербальные средства общения.	2	2
	Практическое занятие 3. Основные техники и приемы вербального общения.	2	2
	Практическое занятие 4. Невербальные средства общения.	2	2
	Практическое занятие 5. Основные техники и приемы невербального общения.	2	2
	Практическое занятие 6. Решение ситуационных задач по перцептивной стороне общения	2	2
	Практическое занятие 7. Формы трансакции.	2	2
	Практическое занятие 8. Решение ситуационных задач по трансактному анализу	2	2
	Практическое занятие 9. Особенности общения в деловой среде.	2	2
	Практическое занятие 10. Оценка поведения и эмоционального состояния человека	2	2
	Практическое занятие 11. Ролевая отработка разных стратегий и тактик общения.	2	2
	Практическое занятие 12. Пути преодоления коммуникативных барьеров.	2	2
	Практическое занятие 13. Решение ситуационных задач по стилям общения.	2	2
	Самостоятельная работа	34	
	словарная работа с основными психологическими понятиями;		
	подготовка к семинарам, конспектирование источников;		
	решение ситуационных задач по стилям общения		
Раздел 2. Споры и конфликты в деловом общении		64	
	Лекции	18	
Тема 2.1. Виды, причины, способы разрешения конфликтов	Лекция 25. Конфликтная ситуация. Классификация конфликтов.	2	1
	Лекция 26. Деструктивный и конструктивный конфликт.	2	1
	Лекция 27. Профессиональный стресс и его решение.	2	1
	Лекция 28. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	2	1
	Лекция 29. Стратегии поведения в конфликтах.	2	1
	Лекция 30. Кеннет У. Томас. Способы разрешения конфликтов.	2	1
	Лекция 31. Психологические аспекты семейных отношений. Функции семьи	2	1
	Лекция 32. Стили семейного воспитания	2	1

	Лекция 33. Решение семейных конфликтов	2	1
	Практические занятия	26	
	Практическое занятие 14. Предпосылки и источники конфликтов.	2	2
	Практическое занятие 15. Причины конфликтов.	2	2
	Практическое занятие 16. Динамика развития конфликтов.	2	2
	Практическое занятие 17. Структура конфликта. Типы конфликтных личностей.	2	2
	Практическое занятие 18. Способы разрешения конфликта.	2	2
	Практическое занятие 19. Психологические и нравственные последствия конфликтов.	2	2
	Практическое занятие 20. Профилактика конфликта.	2	2
	Практическое занятие 21. Исследование стратегии поведения в конфликтах.	2	2
	Практическое занятие 22. Способ реагирования в конфликте (Кеннет У. Томас).	2	2
	Практическое занятие 23. Способы разрешения конфликтов	2	2
	Практическое занятие 24. Профилактика конфликтного поведения.	2	2
	Практическое занятие 25. Конфликты в профессиональном общении	2	2
	Практическое занятие 26. Семинар по психологическим аспектам спора	2	2
	Самостоятельная работа	20	
	работа с мультимедийным пособием «Искусство общения»; решение ситуационных задач по конфликтологии		
	Консультации	4	
	ВСЕГО	178	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия

№	Оборудование	Технические средства обучения	Количество рабочих мест
1	Учебный кабинет оборудованный учебной мебелью (столы, стулья), доской, местом для преподавателя (стол, стул)	Мультимедиапроектор с экраном, колонки, стационарных компьютер или ноутбук	30

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1	Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др.: М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование)
2	Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 73 с. - 2227-8397. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.html
3	Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для СПО / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. Н.А. Костенко. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 202 с. - (Серия: Профессиональное образование).
II	Дополнительные источники
4	Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование)
5	Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538
6	Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. – 4-е изд., стер. - Минск: РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541
7	Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО / Н.Ю. Родыгина. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - (Серия: Профессиональное образование).
8	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, 2018. - 169 с. - (Серия: Профессиональное образование).
III	Интернет-ресурсы
9	Библиотека psychology.ru PSYLIB: Психологическая библиотека «Самопознание и саморазвитие» (читать, скачивать) - http://psychology.ru/library/
10	Электронная библиотека по психологии - http://psiland.narod.ru/
11	Педагогическая библиотека – http://www.pedlib.ru/katalogy/katalog.php?id=3&page=1
12	Электронная библиотека Психологической газеты http://psy.su/archive/postmailarch/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является текущий контроль.

Фонды оценочных средств (ФОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно-оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания):	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля	Оценка результатов обучения (компетенции)
Уметь			
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение знаний о техниках и приемах общения в профессиональной деятельности, при решении психологических задач	Оценка выполнения заданий практических работ 3, 4, 5, 6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10,11
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Применение знаний для решения задач по актуальным профессиональным проблемам, использование приемов саморегуляции поведения в общении	Оценка выполнения заданий практических работ 1, 2, 7, 8	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6,
позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации	Применять знания для решения конфликтов и спорных ситуаций в позитивной манере	Оценка выполнения заданий практических работ 9, 10. Выполнение заданий самостоятельной работы	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9
Знать			
взаимосвязь общения и деятельности	формулировать понятия «общение», «деятельность»; определять взаимосвязь между общением и деятельностью	Оценка выполнения заданий практических работ 1, 2, 3	ОК 1, 2, 3,

цели, функции, виды и уровни общения	формулировать цели, функции, уровни общения; определять виды общения	Оценка выполнения заданий практических работ 1, 2.	ОК 3, 8,
виды социальных взаимодействий	систематизация и формулирование видов социального взаимодействия	Оценка выполнения заданий практических работ 3, 8	ОК 1, 2, 3, 4, 6, 8,
механизмы взаимопонимания в общении	определять механизмы взаимопонимания в общении	Оценка выполнения заданий практических работ 4, 5, 6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	определять техники и приёмы общения, правила слушания; представление приемов ведения беседы и убеждения	Оценка выполнения заданий практических работ 2, 7	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	определять и формулировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Оценка выполнения заданий практических работ 9, 10. Выполнение заданий самостоятельной работы	ОК 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9,

Разработчик:

Игнатьева А.А., преподаватель техникума ПИ (ф) РЭУ им. Г.В. Плеханова