

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ И.В. Зоря

подпись

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология общения

15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

Технический профиль

Квалификация выпускника  
Техник

Форма обучения  
очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Год начала подготовки: 2019

Новокузнецк  
2019

## **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование культуры общения;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения,
- создание условий формирования умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- создание условий формирования умений интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;
- обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- сформирование у обучающихся коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;
- обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;
- способствовать формированию практических приёмов бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

## **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Проектная деятельность;
- Управление процессом проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования.

## **3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- **общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности роли и ролевые ожидания в общении техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения механизмы взаимопонимания в общении источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов этические принципы общения

## 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, лекция, семинар), самостоятельную работу, выполнение курсового проекта (работы), практику, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено проведение лекций, практических занятий. Особое место в овладении учебной дисциплины отводится самостоятельной работе, позволяющей получить максимальное представление о данной учебной дисциплине.

### Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	7 семестр	8 семестр
Форма промежуточной аттестации			-
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>30</b>
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	16	8	8
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Лекции, уроки, <i>академ. час.</i>	16	6	10
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	20	8	12
Лабораторные занятия, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Семинарские занятия, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Курсовое проектирование, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Промежуточная аттестация, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Индивидуальный проект (входит в самостоятельную работу), <i>академ. час.</i>	0	0	0

### Содержание учебной дисциплины

#### Раздел 1. Основные закономерности психологии общения

##### Тема 1.1. Общение как социальный феномен

Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.

Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. Возрастные особенности общения. Критерии удовлетворенности общением.

Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения Природа и цель коммуникаций.

Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание.

Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Проблема интерпретации невербального поведения.

Коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.

### Тема 1.3. Социально-перцептивная сторона общения

Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении.

Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений.

Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение.

Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.

### Тема 1.4. Интерактивная сторона общения

Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия.

Позиции в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Трансактный анализ Э. Берна. Позиция «Родитель». Позиция «Взрослый». Позиция «Ребенок». Основные виды ситуаций взаимодействия.

Этика общения и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.

## **Раздел 2. Деловое общение**

### **Тема 2.1. Специфика делового общения**

Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальное поведение и невербальные средства в профессиональном общении. Информационные технологии и средства в деловом общении.

Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения.

Деловое взаимодействие в рабочей группе. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде.

### **Тема 2.2. Виды и формы делового общения**

Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и др.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Правила деловой переписки.

Имидж в деловом общении. Составляющие имиджа предпринимателя в профессиональной сфере.

Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации.

Техники и приемы эффективного общения с деловыми партнерами, потребителями продукции (клиентами).

## **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

### **Тема 3.1. Основы психологии конфликта**

Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.

Способы разрешения конфликтов.

### Тема 3.2. Конфликты в деловом общении

Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.

Переговоры как средство разрешения конфликтов. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».

Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.

## 5 Перечень тем лекций

№ раздела/ темы дисциплины	Темы лекций	Трудо- емкость, академ. час.
1 / 1.1	Общение как социальный феномен	2
1 / 1.2	Коммуникативная сторона общения	2
1 / 1.3	Социально-перцептивная сторона общения	2
1 / 1.4	Интерактивная сторона общения	2
2 / 2.1	Специфика делового общения	2
2 / 2.2	Виды и формы делового общения	2
3 / 3.1	Основы психологии конфликта	2
3 / 3.2	Конфликты в деловом общении	2
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>

## 6 Перечень тем практических занятий

№ раздела/ темы дисциплины	Темы практических занятий	Трудо- емкость, академ. час.
1 / 1.1	Практикум «Возрастные особенности общения»	2
1 / 1.2	Тренинг «Вербальные и невербальные коммуникации. Эффективное слушание»	2
1 / 1.3	Межличностное восприятие	1
1 / 1.4	Практикум «Позиции в общении»	1
2 / 2.1	Деловое взаимодействие в рабочей группе	2
2 / 2.2	Виды и формы делового общения. Написание делового письма. Проведение деловой беседы. Проведение делового совещания.	2
2 / 2.2	Тренинг «Публичное выступление. Самопрезентация»	2
2 / 2.2	Деловая игра «Пресс-конференция»	2
3 / 3.1	Практикум «Психология конфликта»	2

3 / 3.2	Тренинг «Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами»	2
	Зачет	2
<b>ИТОГО</b>		<b>20</b>

## 7 Виды самостоятельной работы

№ раздела/ темы дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудо- емкость, академ. час.
2 / 2.2	Подготовка самопрезентации	4
2 / 2.2	Подготовка к деловой игре «Пресс-конференция»	4
3 / 3.2	Анализ конфликтной ситуации	4
Зачет	Подготовка к зачету	4
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>

## 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### а) основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL: [www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B](http://www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B) (дата обращения: 10.04.2019).

### б) дополнительная литература

1. 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). — ISBN 978-5-534-07046-0. — URL: [www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B](http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B) (дата обращения: 10.04.2019).

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — URL: [www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A](http://www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A) (дата обращения: 10.04.2019).

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02499-9. — URL: [www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D](http://www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D) (дата обращения: 10.04.2019).



4. Лавриненко, В. Н. Психология общения :учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0.

— URL: [www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291](http://www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291) (дата обращения: 10.04.2019).

#### **в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. — Новокузнецк, [199 – ]. — URL:<http://libr.sibsiu.ru>.

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. — Новокузнецк, [200 – ]. — URL:<http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4 Университетская библиотека ONLINE : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://www.biblioclub.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система / ООО «ЭБС ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, [200 – ]. — URL:<http://e.lanbook.com>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система /ООО «Политехресурс». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7 ЭБС ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система / ООО «Электронное издательство Юрайт». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://www.biblio-online.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8 Электронно-библиотечная система elibrary/ ООО «РУНЭБ». — Москва, [200 – ]. —URL:<http://elibrary.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:** ABBYY FineReader 11, Kaspersky Endpoint Security, AutoCAD 2013, «Программное обеспечение «Руконтекст», 7-Zip, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2007, ProjectLibre 1.6, Microsoft Windows 7.

#### **д) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». — Кемерово, [200 – ]. — Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». — Новокузнецк, [199 – ]. — Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

3 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНТИ РАН. – Москва, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **9 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины «Психология общения» включает специально оборудованную лекционную аудиторию с мультимедийным проектором, компьютером, выходом в Интернет.

Практические занятия, групповые и промежуточная аттестация проводятся в учебном кабинете «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оборудованном учебной мебелью, доской, мультимедийным проектором, компьютером, выходом в Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Составитель:

Директор УК  
канд.пед. наук

Е.Г. Дунина-Седенкова

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на Педагогического совета Университетского колледжа, протокол № 6 от «15» апреля 2019 г.

Директор УК  
канд.пед. наук

Е.Г. Дунина-Седенкова

Согласована:

Зав. кафедрой ТВиВ  
канд.тех.наук, доцент

И.В. Зоря

Старший методист

О.А. Безрук

## Приложение А

### Аннотация рабочей программы дисциплины «Психология общения» по специальности

15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования  
форма обучения – очная

#### 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование культуры общения;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения,
- создание условий формирования умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- создание условий формирования умений интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;
- обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;
- обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;
- способствовать формированию практических приёмов бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

#### 2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Проектная деятельность;

– Управление процессом проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования.

### 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### – общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности роли и ролевые ожидания в общении техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,
ОК 02.		
ОК 03.		
ОК 04.		
ОК 05.		
ОК 06.		
ОК 07.		
ОК 09.		
ОК 10.		

ОК 11.		убеждения механизмы взаимопонимания в общении источники, причины, виды и способы разрешения конфлик- тов этические принципы общения
--------	--	---

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	7 семестр	8 семестр
Форма промежуточной аттестации		-	зачет
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>30</b>
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	16	8	8
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Лекции, уроки, <i>академ. час.</i>	16	6	10
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	20	8	12
Лабораторные занятия, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Семинарские занятия, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Курсовое проектирование, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Промежуточная аттестация, <i>академ. час.</i>	0	0	0
Индивидуальный проект (входит в самостоятельную работу), <i>академ. час.</i>	0	0	0

#### 5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1. Основные закономерности психологии общения

Раздел 2. Деловое общение

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

#### 6 Составитель:

Директор УК  
канд.пед. наук

Е.Г. Дунина-Седенкова