Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
Медицинский колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: СГ.09. Психология общения основами деловой коммуникативности
для специальности 31.02.06 Стоматология профилактическая

Екатеринбург, 2024

Одобрена на заседании
Цикловой методической комиссии
социально-гуманитарных и общепрофессиональных дисциплин

Протокол № 5 от 10 января 2024 г.

Председатель _____ Крючкова Т.С.

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности
31.02.06 Стоматология профилактическая ,
утвержденного Приказом Минпросвещения России от 06 июля 2022 г. № 530.

Заместитель директора по учебной работе
_____ Макарова М.Н.
18 января 2024 г.

Авторы:
Костарева Н.Н., преподаватель МК УрГУПС
Воротникова Н.П., преподаватель МК УрГУПС

Рецензент: Крючкова Т.С. - преподаватель первой квалификационной категории, председатель цикловой методической комиссии социально-гуманитарных и общепрофессиональных дисциплин МК УрГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.09. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С ОСНОВАМИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАТИВНОСТИ 4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ 14
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 16

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.09. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ОСНОВАМИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАТИВНОСТИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа дисциплины (далее рабочая программа) является обязательной частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 31.02.06 Стоматология профилактическая

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина СГ.09. Психология общения основами деловой коммуникативности относится к социально-гуманитарному учебному циклу основной образовательной программы.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;

- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, пациентами;

- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального 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.

1.4 Формируемые компетенции:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ПК 4.2. Организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего), **в том числе по вариативу**	**72** **72**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**64**
в том числе:	
занятия	
практические и (или) лабораторные занятия	**24**
контрольные работы	**-**
курсовая работа (проект)	**-**
активные, интерактивные формы занятий	**12**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**4**
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (6/4 семестр)	4

Всего вариативных часов - 72 часов.

2.2 Тематический план и содержание дисциплины СГ.09 Психология общения основами деловой коммуникативности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
Раздел 1. Основы деловой коммуникативности		**16**		
Тема 1.1. Деловое партнерство как основа деловой коммуникации	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала Понятие делового партнерства. Общность интересов как основа делового партнерства. Деловая этика как внутренняя составляющая делового партнерства. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.	2		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
Тема 1.2. Нормативная основа деловой коммуникации	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала Современные транскультурные правила делового общения (представление, организация деловой коммуникации, презентация и др.); роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации	2		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
Тема 1.3. Коммуникативная	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	2		ОК 02 ОК 04

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
сторона деловой культуры.	Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Функции речи в общении. Особенности речи в общении. Характеристики разговорной речи. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь как средство утверждения социального статуса специалиста по социальной работе. Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке. Интерактивная сторона общения и ее особенности. Подходы к пониманию поведения. Источники поведения. Факты, уровни, типы поведения. Своеобразие поведения.			ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
Тема 1.4. Формы и методы деловой коммуникации.	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	2		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.			
Тема 1.5 Особенности	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
этикета в деловом общении.	Деловой этикет. Этикет и имидж специалиста по социальной работе. Этикет представлений и приветствий. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Языковые формулы официальных документов. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных разговоров. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Принципы международного этикета.			ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
Тема 1.6 Культура речи медицинского работника	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала Понятие культуры речи. Устная и письменная речь. Нормы произношения и ударения. Функциональные стили современного русского языка. Понятность речи.	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
Раздел 2. Психология общения		**48**	12	
Тема 2.1. Общение как социальный феномен	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала 1.Понятие «общение» в психологии. 2.Категории «общения» и «деятельности» в психологии. 3.Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». 4.Виды и уровни и функции общения. 5.Общение как обмен информацией. 6.Общение как понимание людьми друг друга. 7.Общение как межличностное взаимодействие. 8.Виды социальных взаимодействий. 9.Барьеры общения: способы преодоления. 10.Роли и ролевые ожидания в общении. 11.Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления. 12.Техники и приемы эффективного общения	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
	13.Правила слушания. 14.Развитие способностей к общению			
	Практические занятия Содержание учебного материала	4	2	
	1. Коммуникативный тренинг. 2. Роль эмоций и чувств в общении. 3. Тренинг противостояния манипуляции в общении. 4. Развитие техники установления контакта и активного слушания.			
Тема 2.2. Профессиональное общение медицинского работника	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	1. Понятие делового общения. 2. Правила ведения деловой беседы, убеждения. 3. Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника 4. Особенности профессионального общения медицинского работника. 5. Эмпатия. 6. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности медработника 7. Понятие психологической безопасности. 8. Этические принципы и гигиена общения медработника. 9. Врачебная тайна			
	Практическое занятие Содержание учебного материала	4	2	
	1. Особенности профессионального общения медицинского работника. 2. Коппинг-стратегии			
Раздел 3. Психология конфликта		**16**	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
Тема 3.1. Конфликт как универсальное явление	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	1.Понятия «конфликт», «медиация». 2.Функции конфликта. 3.Источники и виды конфликтов. 4.Причины возникновения конфликтов. 5.Динамика межличностного конфликта и его последствия 6.Способы разрешения конфликтов.			
	Практическое занятие Содержание учебного материала	4	2	
	1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.			
Тема 3.2. Конфликт в профессиональной деятельности	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	1.Особенности производственных конфликтов. 2. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. 3.Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
	Практическое занятие Содержание учебного материала	4	2	
	Тренинг «Общение в конфликтной ситуации». Психопрофилактика.			
Раздел 4. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника		16	4	
Тема 4.1. Работа в команде	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04
	1.Типы коммуникации в медицинских организациях			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
	2.Понятие группы, команды 3.Роли в группе 4.Лидерство, статус, самореализация в команде. 5.Эффективная групповая деятельность. Роль дискуссии. 6.Социально-психологический климат в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.			ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	Практическое занятие Содержание учебного материала	4	2	
	Разработка и презентация проекта работы команды в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность»			
Тема 4.2. Реализация индивидуального подхода	*Теоретические занятия:* Содержание учебного материала	4		ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 4.2
	1.Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. 2.Толерантность 3.Особенности коммуникации с разными категориями пациентов. 5.Феномен личностного влияния 6.Эффект плацебо			
	Практическое занятие Содержание учебного материала	4	2	
	Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.			
Самостоятельная работа обучающихся Изучение информационного материала Самодиагностика Выполнение психогимнастических упражнений		4		
Дифференцированный зачет (6/4 семестр)		4		
	Теоретические занятия	40	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения** Формируемые компетенции
		Всего	активные, интерактивные формы занятий*	
	Практические занятия Самостоятельная работа Дифференцированный зачет(6/4 семестр)	24 4 4		
	Всего	72	12*	

**Конкретные активные и интерактивные формы проведения занятий отражены в календарно-тематическом плане преподавателя.*

*** 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа дисциплины реализуется в учебном кабинете социально-гуманитарных дисциплин.

Оснащение учебного кабинета:

Оборудование:

- функциональная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся
- функциональная мебель для оборудования рабочего места преподавателя
- доска учебная

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук) с лицензионным программным обеспечением;
- оборудование для отображения графической информации и ее коллективного просмотра

3.2 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная учебная литература:

1. Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2019. – 317, [1] с. (Среднее профессиональное образование). (10)

2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие / М. А. Кузнецова. — Москва : РГУП, 2019. — 167 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/172999

3. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошевая, А. А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1145958

4. Павлова, Р. С. Документационное обеспечение управления. Деловая переписка / Р. С. Павлова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 152 с. — ISBN 978-5-507-46051-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/295997

Дополнительная

1. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С. Д. Гуриевой, Л. Г. Почебут, А. Л. Свенцицкого. — 2-е изд., пе-

рераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. – ISBN 978-5-16-014192-3. – Текст : электронный. – URL : https://znanium.com/catalog/product/1055875
2. Соснин, В. А. Социальная психология : учебник / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. — 3-е изд. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 335 с. — (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-00091-492-2. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1203957
3. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-9704-7290-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970472903.html
4. Полянцева О. И. Психология для медицинских колледжей : учебник / О. И. Полянцева. – Ростов н/Д : Феникс, 2019. – 431 с. – (Среднее медицинское образование). (10)
5. Лиханова, Н. А. Деловые коммуникации и культура речи : учебное пособие / Н. А. Лиханова. — Чита : ЗабГУ, 2020. — 163 с. — ISBN 978-5-9293-2638-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/173712

3.3 Информационные ресурсы сети Интернет

Перечень электронных ресурсов Интернет:

- САБ ИРБИС «Издательско-библиотечный комплекс/Электронная библиотека» http://biblioserver.usurt.ru/
- ЭБС издательства «ГЭОТАР-Медиа» http://www.medcollegelib.ru
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ (http//www.minzdravsoc.ru).
- www.medpsy.ru
- www.psylib.org.ua
- www.flogiston.ru

Профессиональные базы данных: не используются.

Программное обеспечение:

Пакет офисных программ Microsoft Office 2007 с подключением к Internet .

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать деловое общение. - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. **Знания:** - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, пациентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального 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.	**Текущий контроль:** -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы. - решение ситуационных задач - проектная деятельность - контроль за ведением дневника наблюдения - наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе **Промежуточная аттестация:** экзамен по билетам