АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «БАЛТИЙСКИЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ТЕХНИКУМ»

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 Психология общения

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее — ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 10.02.05. «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1553 и Примерной основной образовательной программы СПО, разработанной ФУМО 2017 г.

Организация-разработчик: АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «БАЛТИЙСКИЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ТЕХНИКУМ»

Разработчин	c:	Хмел	ева Евгения Павловна
Рекомендов	ано:	мето	одист учебного отдела АНО ПО «БИТ»
« <u>24</u> »	05	2022г	Мельникова Юлия Владимировна

Рассмотрена

методической комиссией,

протокол № _

от «<u>31</u>»

2022 г.

секретарь

Дорофеева Е.Е.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям 09 .02.06; 09.02.07; 10.02.05 .

1.2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Программа учебной дисциплины «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование»; 09.02.07 «Информационные системы и программирование»; 10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем».

Учебная дисциплина «Психология общения» наряду с другими учебными дисциплинами обеспечивает формирование общих компетенций.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.	2. цель и планируемые результаты освоения дисциплины:						
Код	Умения	Знания					
пк,							
ОК							
OK 3,	применять	взаимосвязь общения и деятельности;					
OK 4,	техники и приемы	цели, функции, виды и уровни общения;					
OK 5,	эффективного	роли и ролевые ожидания в общении; виды					
ОК 9	общения в	социальных взаимодействий;					
	профессиональной	механизмы взаимопонимания в общении;					
	деятельности;	техники и приемы общения, правила					
	использовать	слушания, ведения беседы, убеждения;					
	приемы	этические принципы общения;					
	саморегуляции	источники, причины, виды и способы					
	поведения в	разрешения конфликтов;					
	процессе	приемы саморегуляции в процессе общения					
	межличностного	1 , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,					
	общения						

Общие требования к личностным результатам выпускников СПО

Пинимостии из терия	
Личностные результаты	Код
реализации программы воспитания	личностных
(дескрипторы)	результатов
	реализации
	программы
	воспитания
Портрет выпускника СПО	
Осознающий себя гражданином и защитником великой	ЛР 1
страны.	
Готовый использовать свой личный и профессиональный	ЛР 2
потенциал для защиты национальных интересов России.	
Демонстрирующий приверженность к родной культуре,	ЛР 3
исторической памяти на основе любви к Родине, родному	
народу, малой родине, принятию традиционных ценностей	
многонационального народа России.	
Принимающий семейные ценности своего народа, готовый	ЛР 4
к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий	
неприятие насилия в семье, ухода от родительской	
ответственности, отказа от отношений со своими детьми и	
их финансового содержания.	
Занимающий активную гражданскую позицию избирателя,	ЛР 5
волонтера, общественного деятеля.	
Принимающий цели и задачи научно-технологического.	ЛР 6
экономического, информационного развития России,	J11 0
готовый работать на их достижение.	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей:	ЛР 7
проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с	
членами команды и сотрудничающий с другими людьми,	
осознанно выполняющий профессиональные требования,	
ответственный, пунктуальный, дисциплинированный,	
трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на	
достижение поставленных целей; демонстрирующий	
профессиональную жизнестойкость.	
Признающий ценность непрерывного образования,	ЛР 8
ориентирующийся в изменяющемся рынке труда,	JIP 8
избегающий безработицы; управляющий собственным	
профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий	
собственный жизненный опыт, критерии личной	
успешности.	
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека,	Про
в том числе с особенностями развития; ценящий	ЛР 9
собственную и чужую уникальность в различных	
туто и тумуто упиканьность в различных	

ситуациях, во всех формах и видах деятельности».	
Принимающий активное участие в социально значимых	ЛР 10
мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка,	
следующий идеалам гражданского общества, обеспечения	
безопасности, прав и свобод граждан России; готовый	
оказать поддержку нуждающимся.	
Лояльный к установкам и проявлениям представителей	ЛР 11
субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и	
девиантным поведением.	
Демонстрирующий неприятие и предупреждающий	ЛР 12
социально опасное поведение окружающих.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов					
•						
Максимальная нагрузка (всего)	38					
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34					
в том числе:						
практические занятия	16					
Теоретическое обучение	18					
самостоятельная работа обучающего (всего)	4					
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачеть	a-2					

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

Наименование	Содержание учебного материала, практические работы	OFT-PM	Конциоломиотомий
разделов и тем	самостоятельная работа обучающихся	Hacob	формированию
			которых способствует
,			элемент программы
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	3	
	Введение. Предмет и задачи дисциплины. Основные принципы и методы психологии.	2	OK 3, OK 4, OK 5, OK 9 JIP 01-12
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Составление опорного конспекта по теме «Особенности		
	управления психическими процессами в коммерческой пеятельности»		
Разлел 1.		_	
Total On Carry		†	
TCHAOLIOI DA			
ЛИЧНОСТИ			
Тема 1.1.	Содержание учебного материала		
Понятие личности, ее		2	OK 3, OK 4, OK 5, OK 9
структура	личности.		JIP 01-12
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Определение личностных качеств коммерсанта и менеджера.		
Тема 1.2.	Когнитивные. Эмоционально-волевые и индивидуально-	2	
Индивидуально-			2 OK 3, OK 4, OK 5, OK 9
типологические	Способности. Интересы. Темперамент, характер, эмоции, чувства,		JIP 01-12
особенности	BOJIX.		
ЛИЧНОСТИ	Самостоятельная работа обучающихся		
	Отбор, ранжирование и характеристика качеств, необходимых		
	работнику, осуществляющему коммерческую деятельность.		
	Составление сравнительной характеристики индивидуальных		
	особенностей личности.		
Раздел 2.		4	
]	

Психологические			
аспекты малых			
групп и коллективов			
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	2	9
Гема 2.1. Малая	Понятие группы. Виды групп, состав группы, её структура.		OK 3, OK 4, OK 5, OK 9
как социально-	Самостоять пе ная пабота общинествення		2II- 01-12
психологическая	Определение статуса в группе. Изучение сопиально.		
характеристика	психологического климата в группе, составление рекоменталий		
организации	по устранению причин его нестабильности.		
	Практическое занятие	2	
,	Социометрическое исследование группы	1	
	2	33	4
Раздел 3.			-
Этика в		•	
профессиональной			
деятельности			
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	2	OK 3 OK 1 OK 5 OV 0
Этические нормы	Этические нормы поведения. Правила организации и веления	1	TP 01 17
поведения	деловых коммуникаций.		21-10 115
	Основные нормы и правила современного этикета.		
	ſ		
	Особенности национальной культуры в подходах к ведению		
	Оизнеса.	-	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Цели и задачи профессиональной морали. Нравственность,		
	структура нравственного мира личности: потребности,		
	убеждения, воля, совесть, долг, ответственность.		
	Подготовка сообщений по теме «Из истории этикета».		
	Определение особенностей делового этикета современного		
	коммерсанта и его роль в коммерческой деятельности.		

	}		
	Практическое занятие Отработка навыков этикета		
	Theory was properly of the order		
	Содержание учебного материала	2	
E	Профессиональная этика как способ регуляции поведения в		
Tema 3.2.	конкретных видах профессиональной деятельности. Этика		
Профессиональная	оизнеса и партнёрских отношений.		
ВМИЕ	Самостоятельная работа обучающихся		
	Культура одежды и создания положительного делового имиджа		
	современного коммерсанта.		
Раздел 4.		20	
Психология делового) I	
общения и			
коммуникации			
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	9	OK 3 OK 4 OK 5 OK 9
Психологические	Понятие общения, виды общения.	ı	IIP 01-17
аспекты	Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и		71-10 115
человеческого	интерактивная.		
общения	Средства общения – вербальные и невербальные.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Современные требования к культуре речи: логическая		
	грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное		
	богатство, стилистическая убедительность.		
	2	3	4
	Значение этикета торгового работника в повышении культуры		
	предприятия.		
	Замена разрушительных слов на более спокойные выражения.		
	Правила речи говорящего и слушающего. Правила приветствий, обращений. Формы и вилы обращений Лейственная сита		
	речевого этикета в коммерции.		

Тема 4.2. Коммуникативные учебного материала бункции коммуникалий вертикальные и горизонтальные коммуникалийные и горизонтальные коммуникалийные и горизонтальные коммуникалийные и горизонтальные коммуникалийные и горизонтальные пребования к культуре речи: погическая грамотность, фонетическая правильность. Составление таблицы по теме вертикальные и горизонтальные коммуникации. Тема 4.3. Деловое общение собенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловые беседы, их подготовка, проведения партиёрами. Правила деловоры. Самостоятельная работа обучающих сущения плохой коммуникации. Срагетии и тактики общения. Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимлюму пониманию. Понятие коммуникативной компетентности. Торговые переговоры, их цель, психолого-этическая постановка общений. Техника взаимодействия с партиерами в переговорах по телефону. Этическа требования к промении пелемения пелемения пелемения пелемения.		2 OK 3, OK 4, OK 5, OK 9 Амуникаций JIP 01-12	тре речи: сть, льность. зонтальные	6 OK 3, OK 4, OK 5, OK 9		вила деловой реговоров.	ики общения.	Понятие	и постановка. ботающих	ах по	Obblia
	Практическое занятие Тренинг «Умеете ли вы общаться?»	Содержание учебного материала Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций Вертикальные и горизонтальные коммуникации.	Самостоятельная работа обучающихся. Речевой этикет. Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность. Составление таблицы по теме вертикальные и горизонтальные коммуникации.	Основные особенности лепового общения педста в	подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей	трушис. Ведение переговоров с деловыми партнёрами. Правила деловой переписки. Аналитический тренинг по ведению переговоров.	Самостоятельная работа обучающихся. Причины плохой коммуникации. Стратегии и тактики общения. Коммуникация как процесс двустороннего обмена	информацией, ведущий ко взаимному пониманию. І коммуникативной компетентности.	Торговые переговоры, их цель; психолого-этическая постано Общая схема ведения переговоров и построения работающих отношений.	Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых	

					The state of the s
успешного общения.	Этические требования к оформлению деловой корреспонденции. Деловая атрибутика, её значение в практической деятельности	коммерсанта.	Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по	телефону. Этические требования к проведению деловых	собраний, совещаний, деловых бесед.

		3	4			3	2	4
	методы профилактики конфликта. Стрессы и их влияние на эффективность работы организации. Влияние стрессовых ситуаций на работоспособность личности, на здоровье. Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.	7	рликта. рликта. пых ситуаций, возникающих между твающим персоналом.	Психологические условия, способствующие и препятствующие совместной деятельности торгового коллектива. Семья как фактор преодоления или углубления стрессового состояния.	Повышение самооценки как средство профилактики стрессов. Стили поведения при конфликте: конкуренция или соперничество; сотрудничество; компромисс; приспособление; игнорирование или уклонение. Правила поведения с конфликтной личностью.	Практическое занятие Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе. Просмотр и обсуждение фильмов по теме: «Стресс и пути его преодоления»	й зачет.	1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. 2. Конспектирование текста, работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными доку-ментами, учебно-исследовательская работа при самом широком использовании Интернета и других IT-технологий.
Manager	методы профилактики конфликта. Стрессы и их влияние на эффектив Влияние стрессовых ситуаций на р здоровье. Разрешение конфликтной ситуация	1	Самостоятельная работа обучающихся Определение типа конфликта. Решение конфликтных ситуаций, в покупателем и обслуживающим персоналом.	Психологические услов совместной деятельност Семья как фактор преод состояния.	Повышение самооценки кан Стили поведения при конфл сотрудничество; компромис уклонение. Правила поведен	Преодоления» Практическое занятие Деловая игра: разрешен коллективе. Просмотр и обсуждение преодоления»	Диффе	Самостоятельные 1. Систематическая проработка кон и специальной технической литературы. работа 2. Конспектирование текста, работ справочниками, ознакомление с нормати учебно-исследовательская работа при сан использовании Интернета и других IT-те

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы учебной дисциплины предусматривает наличие следующих специальных помещений:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин»:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебно-методический комплекс дисциплины,
- техническими средствами обучения: компьютер, проектор, экран, колонки.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации предусматривает печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

- 1. Психология общения: учебник для студентов учреждений среднего проф. образования / М.Н. Жарова. М.: Издательский центр "Академия", 2017. 256 с.
- 2. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. М. : Издательский центр "Академия", 2017. 256 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-7695-6755-1.
- 3. Столяренко А.Д. «Психология управления» Ростов на Дону «Феникс» 2017.
- 4. Столяренко А.Д. «Психология делового общения и управления» Ростов на Дону «Феникс» 2016.
- 5. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. «Управленческая психология» Москва ИД «Форум» Инфра М 2016.
- 6. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2016.
- 7. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2016.
- 8. Столяренко А.Д. «Основы психологии» Ростов на Дону. Изд. Феникс 2017.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

- 1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. Москва; Москва: Издательский Дом "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. 192 с. ДЛЯ УЧАЩИХСЯ ПТУ И СТУДЕНТОВ СРЕДНИХ СПЕЦИАЛЬНЫХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ. ISBN 978-5-8199-0249-3. http://znanium.com/go.php?id=410246
- **2.** Щепкин Г.В. «Практическая психология менеджмента» Киев изд. «Украина» 2017.
- **3.** Батаршев А.В. «Психодиагностика, способности к общению» Москва «Владос» 2018.

- **4.** Лавриненко В.Н. «Социальная психология и этика делового общения» Москва изд. объединение «Юнита» 2019.
- **5.** Берн Эрик «Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры» Лениздат 2018.

3.2.3. Интернет ресурсы:

- 1. http://www.mevriz.ru/
- 2. http://www.rjm.ru/
- 3. http://www.new-management.info/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения диагностики, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Maria
Перечень знаний,	91-100% правильных	Методы оценки
осваиваемых в рамках	ответов оценка 5	Текущий контроль: Экспертная оценка
дисциплины	(отлично)	тестирования
взаимосвязь общения и		тестирования
деятельности;	ответов оценка 4	Промежуточная
цели, функции, виды и	1 .	аттестация:
уровни общения;	61-70% правильных	Экспертная оценка
роли и ролевые ожидания в	ответов оценка 3	при сдаче
общении; виды социальных	(удовлетворительно)	дифференцированного
взаимодействий;	Менее 60% правильных	зачета
механизмы	ответов оценка 2	
взаимопонимания в	(неудовлетворительно)	
общении;		
техники и приемы общения,		
правила слушания, ведения беседы, убеждения:		
,		
этические принципы общения;		
источники, причины, виды		
и способы разрешения		
конфликтов;	*	
приемы саморегуляции в		
процессе общения.		
Перечень умений,	Для проверки умений	Текущий контроль:
осваиваемых в рамках	организуется	Экспертная оценка
дисциплины	тестирование в	тестирования
применять техники и	контрольных точках:	Промежуточная
приемы эффективного	На входе – начало	аттестация:
общения в	учебного года,	Экспертная оценка
	семестра;	при сдаче
деятельности; использовать	На выходе – в конце	дифференцированного
приемы саморегуляции	учебного года,	зачета
	семестра, изучения	
межличностного общения;	темы программы.	

Личностные результаты обучающихся фиксируются через сформированность личностных универсальных учебных действий, определяемую по трём основным блокам:

- сформированность основ гражданской идентичности личности;
- готовность к переходу к самообразованию на основе учебнопознавательной мотивации, в том числе готовность к выбранному направлению профильного образования;
- сформированность социальных компетенций, включая ценностносмысловые установки и моральные нормы, опыт социальных и межличностных отношений, правосознание.

В соответствии с требованиями Стандарта достижение личностных результатов не выносится на итоговую оценку обучающихся, а является предметом оценки эффективности воспитательно-образовательной деятельности техникума. Оценка этих достижений проводится в форме, не представляющей угрозы личности, психологической безопасности и эмоциональному статусу учащегося, и может использоваться исключительно в целях оптимизации личностного развития обучающихся.

Комплексная характеристика общих, профессиональных, личностных результатов составляется на основе Портфолио ученика. Цель Портфолио собрать, систематизировать и зафиксировать результаты развития ученика, его усилия и достижения в различных областях, демонстрировать весь спектр его способностей, интересов, склонностей, знаний и умений.