

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАЛТИЙСКИЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ  
ДИРЕКТОР АНО ПО «БИТ»

В.В. СЕРГЕЕВ

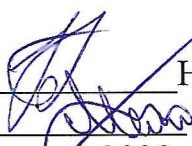

« 07 » 06 20 22 ГОДА  
М.П.

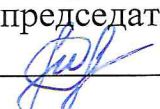
**ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 Психология общения**

Калининград  
2022г

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее — ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 «Информационные системы и программирование», 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»

Разработчик:  Нечипуренко Н. Ю., преподаватель  
Рекомендовано:  методист учебного отдела АНО ПО «БИТ»  
« 27 » 05 2022г. Мельникова Юлия Владимировна

**Рассмотрена**  
методической комиссией,  
протокол № 8  
от « 30 » 05 2022 г.  
председатель  
 С.Н.Милютина

## 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 ОП.11 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:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	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; приемы саморегуляции в процессе общения

## Общие требования к личностным результатам выпускников СПО

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
<b>Портрет выпускника СПО</b>	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России.	<b>ЛР 2</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 3</b>
Принимающий семейные ценности своего народа, готовый 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.	<b>ЛР 4</b>
Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля.	<b>ЛР 5</b>
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение.	<b>ЛР 6</b>
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: 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.	<b>ЛР 7</b>
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	<b>ЛР 8</b>
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных	<b>ЛР 9</b>

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
<b>Максимальная нагрузка (всего)</b>	54
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
практические занятия	18
Теоретическое обучение	30
<b>самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	6
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета-2</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, которых способствует элемент программы
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Введение. Предмет и задачи дисциплины. Основные принципы и методы психологии. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление опорного конспекта по теме «Особенности управления психическими процессами в коммерческой деятельности».	3 3 2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<b>Раздел 1. Психология личности</b>		<b>1</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие личности, ее структура</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие личности в психологии. Свойства личности. Структура личности. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение личностных качеств коммерсанта и менеджера.	4 2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<b>Тема 1.2. Индивидуально-типологические особенности личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Когнитивные. Эмоционально-волевые и индивидуально-типологические особенности личности. Способности. Интересы. Темперамент, характер, эмоции, чувства, воля. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Отбор, ранжирование и характеристика качеств, необходимых работнику, осуществляющему коммерческую деятельность. Составление сравнительной характеристики индивидуальных особенностей личности.	2	2 ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<b>Раздел 2.</b>		<b>4</b>	

Психологические аспекты малых групп и коллективов	Тема 2.1.	2		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
	Тема 2.1. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации			
1	Раздел 3. Этика в профессиональной деятельности	2		
2	4	3	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
2	4	3	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12

**Содержание учебного материала**

Понятие группы. Виды групп, состав группы, её структура. Коллектив, его основные характеристики.

**Самостоятельная работа обучающихся**

Определение статуса в группе. Изучение социально-психологического климата в группе, составление рекомендаций по устранению причин его нестабильности.

**Практическое занятие**

Социометрическое исследование группы

2

**Содержание учебного материала**

Этические нормы поведения. Правила организации и ведения деловых коммуникаций.

Основные нормы и правила современного этикета. Международный этикет.

Особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса.

**Самостоятельная работа обучающихся**

Цели и задачи профессиональной морали. Правдивость, 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.



	<b>Практическое занятие</b> Отработка навыков этикета		
<b>Тема 3.2.</b> <b>Профессиональная этика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Этика бизнеса и партнёрских отношений. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного коммерсанта.		
<b>Раздел 4.</b> <b>Психология делового общения и коммуникации</b>		20	
<b>Тема 4.1.</b> <b>Психологические аспекты человеческого общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
	Понятие общения, виды общения. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Средства общения – вербальные и невербальные. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность.		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Значение этикета торгового работника в повышении культуры обслуживания и эффективности деятельности торгового предприятия. Замена разрушительных слов на более спокойные выражения. Правила речи говорящего и слушающего. Правила приветствий, обращений. Формы и виды обращений. Действенная сила речевого этикета в коммерции.		

	<p><b>Практическое занятие</b> Тренинг «Умеете ли вы общаться?»</p> <p><b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций Вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Речевой этикет. Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность. Составление таблицы по теме вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p><b>Тема 4.2.</b> <b>Коммуникативные умения и навыки</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Основные особенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей группе. Ведение переговоров с деловыми партнёрами. Правила деловой переписки. Аналитический тренинг по ведению переговоров.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Причины плохой коммуникации. Стратегии и тактики общения. Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. Понятие коммуникативной компетентности. Торговые переговоры, их цель; психолого-этическая постановка. Общая схема ведения переговоров и построения работающих отношений. Техника взаимодействия с партнёрами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед. Составление характеристик качеств личности, важных для</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12

	<p>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.</p>		
--	--	--	--

1	2	3	4
	<p><b>Практическое занятие</b> Психологические аспекты торговых переговоров. Составление делового письма, деловой переписки.</p>	4	
<p><b>Раздел 5.</b> <b>Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации</b></p>		13	
<p><b>Тема 5.1.</b> <b>Природа и социальная роль конфликта</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация. Признаки конфликтной ситуации. Элементы конфликта Причины конфликта, этапы конфликта. Динамика развития. Модель завершения</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение типологии покупателей в зависимости от их поведения в конфликтных ситуациях, её использование в практике коммерческих отношений. Правила поведения в условиях конфликта. Выявление причин предложенных конфликтных ситуаций. Конфликтные ситуации во взаимоотношениях торговых работников и покупателей, необходимость их предотвращения в коммерции. Структура конфликтов, стадии их протекания и способы развития. Возможные варианты разрешения конфликтных ситуаций.</p>		
<p><b>Тема 5.2.</b> <b>Способы и правила разрешения конфликта</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликтов.</p>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12

	<p>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.</p>		
1	2	3	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение типа конфликта. Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим 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.</p>	1	4
	<p><b>Практическое занятие</b> Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе. Просмотр и обсуждение фильмов по теме: «Стресс и пути его преодоления»</p>	4	3
	<b>Дифференцированный зачет.</b>	2	
<b>Самостоятельные работа</b>	<p>1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. 2. Конспектирование текста, работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными документами, учебно-исследовательская работа при самом широком использовании Интернета и других IT-технологий.</p>	4	

	<p>3. Проектные формы работы, подготовка сообщений к выступлению на семинарах и конференциях; подготовка рефератов, докладов.</p> <p>Подготовка к лабораторным и практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Примерные темы: Определение личностных качеств коммерсанта и менеджера, культура одежды и создания положительного делового имиджа современного коммерсанта, профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности</p>		
	<b>Всего:</b>	<b>54</b>	

### **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. «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/>

#### **3.2.4. Дополнительные источники (печатные издания):**

1. Столяренко А.Д. «Психология делового общения и управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2016.
2. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. «Управленческая психология» Москва ИД «Форум» - Инфра – М 2016.
3. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2016.
4. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2016.



#### 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.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)</p> <p>71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)</p> <p>61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)</p> <p>Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <p>Экспертная оценка тестирования</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>Экспертная оценка при сдаче дифференцированного зачета</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Для проверки умений организуется тестирование в контрольных точках:</p> <p>На входе – начало учебного года, семестра;</p> <p>На выходе – в конце учебного года, семестра, изучения темы программы.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <p>Экспертная оценка тестирования</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>Экспертная оценка при сдаче дифференцированного зачета</p>

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 учебно-познавательной мотивации, в том числе готовность к выбранному направлению профильного образования;
- сформированность социальных компетенций, включая ценностно-смысловые 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, продемонстрировать весь спектр его способностей, интересов, склонностей, знаний и умений.