

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «БАЛТИЙСКИЙ  
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР АНО ПО «БИТ»

В.В. СЕРГЕЕВ

«31» августа 2020 ГОДА



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

Калининград 2020

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «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 № 1547 и Примерной основной образовательной программы СПО, разработанной ФУМО 2017 г.

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

Разработчик:  Сергеева Инна Викторовна, преподаватель

Рассмотрена  
на заседании цикловой методической  
комиссии №1, протокол № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.  
председатель ЦМК

\_\_\_\_\_ О.О. Васильева

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

# 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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная нагрузка (всего)</b>	48
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	46
в том числе:	
практические занятия	10
<b>самостоятельная работа обучающего (всего)</b>	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</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, формируанию 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>3</b>	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Раздел 1. Психология личности</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление опорного конспекта по теме «Особенности управления психическими процессами в коммерческой деятельности».	<b>1</b>	
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие личности в психологии. Свойства личности. Структура личности.	<b>2</b>	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 1.2. Индивидуально-типологические особенности личности</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение личностных качеств коммерсанта и менеджера. Когнитивные. Эмоционально-волевые и индивидуально-типологические особенности личности. Способности. Интересы. Темперамент, характер, эмоции, чувства, воля.	<b>2</b>	2 ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Раздел 2. Психологические аспекты малых групп и коллективов</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Отбор, ранжирование и характеристика качеств, необходимых работнику, осуществляющему коммерческую деятельность. Составление сравнительной характеристики индивидуальных особенностей личности.	<b>4</b>	
<b>Тема 2.1. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие группы. Виды групп, состав группы, её структура. Коллектив, его основные характеристики. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение статуса в группе. Изучение социально-психологического климата в группе, составление рекомендаций по устранению причин его нестабильности. <b>Практическое занятие</b> Социометрическое исследование группы	<b>2</b>	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

1	2	3	4
<p><b>Раздел 3.</b> <b>Этика в профессиональной деятельности</b></p> <p><b>Тема 3.1.</b> <b>Этические нормы поведения</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>            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.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>            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.</p> <p><b>Практическое занятие</b>            Отработка навыков этикета</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>	<p>4</p> <p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p><b>Тема 3.2.</b> <b>Профессиональная этика</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>            Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Этика бизнеса и партнёрских отношений.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>            Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного коммерсанта.</p>	<p>2</p>	
<p><b>Раздел 4.</b> <b>Психология делового общения и коммуникации</b></p> <p><b>Тема 4.1.</b> <b>Психологические аспекты человеческого общения</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>            Понятие общения, виды общения.            Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.            Средства общения – вербальные и невербальные.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>            Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность.</p>	<p>20</p> <p>6</p>	<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>

1	2	3	4
	<p>Значение этикета торгового работника в повышении культуры обслуживания и эффективности деятельности торгового предприятия.</p> <p>Замена разрушительных слов на более спокойные выражения.</p> <p>Правила речи говорящего и слушающего. Правила приветствий, обращений. Формы и виды обращений. Действенная сила речевого этикета в коммерции.</p> <p><b>Практическое занятие</b></p> <p>Тренинг «Умеете ли вы общаться?»</p>	2	
<p><b>Тема 4.2.</b></p> <p><b>Коммуникативные умения и навыки</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций</p> <p>Вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b></p> <p>Речевой этикет. Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность.</p> <p>Составление таблицы по теме вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<p><b>Тема 4.3.</b></p> <p><b>Деловое общение</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Основные особенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение.</p> <p>Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей группе.</p> <p>Ведение переговоров с деловыми партнёрами. Правила деловой переписки.</p> <p>Аналитический тренинг по ведению переговоров.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b></p> <p>Причины плохой коммуникации. Стратегии и тактики общения.</p> <p>Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. Понятие коммуникативной компетентности.</p> <p>Торговые переговоры, их цель; психолого-этическая постановка. Общая схема ведения переговоров и построения работающих отношений.</p> <p>Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед.</p> <p>Составление характеристик качеств личности, важных для успешного общения. Этические требования к оформлению деловой корреспонденции. Деловая атрибутика, её значение в практической деятельности коммерсанта.</p> <p>Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9



1	2	3	4
	<p><b>Практическое занятие</b> Психологические аспекты торговых переговоров. Составление делового письма, деловой переписки.</p>	4	
<p><b>Раздел 5. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации</b></p>		13	
<p><b>Тема 5.1. 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> <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>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<p><b>Тема 5.2. 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. 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>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

1	2	3	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Определение типа конфликта.  Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим персоналом.</p>	1	4
	<p>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>		
	<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>Всего:</b>	48	

### **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", 2014. - 256 с.
2. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
3. Столяренко А.Д. «Психология управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2014.
4. Столяренко А.Д. «Психология делового общения и управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2015.
5. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. «Управленческая психология» Москва ИД «Форум» - Инфра – М 2015.
6. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2013.
7. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2013.
8. Столяренко А.Д. «Основы психологии» Ростов – на – Дону. Изд. Феникс 2015.

##### **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", 2014. - 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» 2007.
3. Батаршев А.В. «Психодиагностика, способности к общению» Москва «Владос» - 2008.
4. Лавриненко В.Н. «Социальная психология и этика делового общения» Москва изд. объединение «Юнита» 2009.
5. Берн Эрик «Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры» Лениздат 2008.

### **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.

<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; 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.</p>	<p>91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично) 71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо) 61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно) Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> Экспертная оценка тестирования</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> 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: На входе – начало учебного года, семестра; На выходе – в конце учебного года, семестра, изучения темы программы.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> Экспертная оценка тестирования</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> Экспертная оценка при сдаче дифференцированного зачета</p>