

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

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР АНО ПО «БИТ»

В.В. СЕРГЕЕВ

« 01 » сентября 20 21 ГОДА

М.П.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Калининград 2021г.

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»**

Разработчик:  Хмелева Евгения Павловна, преподаватель

Рассмотрена
методической комиссией,
протокол № _____
от « ____ » _____ 2021 г.
председатель
 Т.В. Славинская

СОДЕРЖАНИЕ

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

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций:

ПК 3.1. Устанавливать, настраивать, эксплуатировать и обслуживать технические и программно-аппаратные средства компьютерных сетей.

ПК 4.2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций.

ПК 4.4. Предоставлять согласованные с информационно-технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.

Общие требования к личностным результатам выпускников СПО

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

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.	ЛР 10
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.	ЛР 11
Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	18
Теоретическое обучение	30
самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
<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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала Введение. Предмет и задачи дисциплины. Основные принципы и методы психологии.	3	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
Раздел 1. Психология личности	Самостоятельная работа обучающихся Составление опорного конспекта по теме «Особенности управления психическими процессами в коммерческой деятельности».	1	
Раздел 1. Психология личности		4	
Тема 1.1. Понятие личности, ее структура	Содержание учебного материала Понятие личности в психологии. Свойства личности. Структура личности.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
Тема 1.2. Индивидуально-типологические особенности личности	Самостоятельная работа обучающихся Определение личностных качеств коммерсанта и менеджера. Когнитивные. Эмоционально-волевые и индивидуально-типологические особенности личности. Способности. Интересы. Темперамент, характер, эмоции, чувства, воля.	2	2 ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
Раздел 2.	Самостоятельная работа обучающихся Отбор, ранжирование и характеристика качеств, необходимых работнику, осуществляющему коммерческую деятельность. Составление сравнительной характеристики индивидуальных особенностей личности.	4	

<p>Психологические аспекты малых групп и коллективов</p> <p>Тема 2.1. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие группы. Виды групп, состав группы, её структура. Коллектив, его основные характеристики.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Определение статуса в группе. Изучение социально-психологического климата в группе, составление рекомендаций по устранению причин его нестабильности.</p>	2	<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12</p>
	<p>Практическое занятие</p> <p>Социометрическое исследование группы</p>	2	
	<p>1</p>	3	
	<p>4</p>	4	
	<p>2</p>	4	
<p>Раздел 3. Этика в профессиональной деятельности</p> <p>Тема 3.1. Этические нормы поведения</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Этические нормы поведения. Правила организаций и ведения деловых коммуникаций.</p> <p>Основные нормы и правила современного этикета.</p> <p>Международный этикет.</p> <p>Особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Цели и задачи профессиональной морали. Правдивость, структура нравственного мира личности: потребности, убеждения, воля, совесть, долг, ответственность.</p> <p>Подготовка сообщений по теме «Из истории этикета».</p> <p>Определение особенностей делового этикета современного коммерсанта и его роль в коммерческой деятельности.</p>	2	<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12</p>

	Практическое занятие Отработка навыков этикета		
Тема 3.2. Профессиональная этика	Содержание учебного материала Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Этика бизнеса и партнёрских отношений.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного коммерсанта.	20	
Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации		6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения	Содержание учебного материала Понятие общения, виды общения. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Средства общения – вербальные и невербальные.		
	Самостоятельная работа обучающихся Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность.		
1	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.	3	4

	<p>Практическое занятие Тренинг «Умеете ли вы общаться?»</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p>Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки</p>	<p>Содержание учебного материала Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций Вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p>	2	
	<p>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.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p>Тема 4.3. Деловое общение</p>	<p>Содержание учебного материала Основные особенности делового общения. Деловые беседы, их подготовка, проведение. Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей группе. Ведение переговоров с деловыми партнерами. 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. Понятие коммуникативной компетентности. Торговые переговоры, их цель; психолого-этическая постановка. Общая схема ведения переговоров и построения работающих отношений. Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед. Составление характеристик качеств личности, важных для</p>		

	<p>успешного общения. Этические требования к оформлению деловой корреспонденции. Деловая атрибутика, её значение в практической деятельности комммерсанта. Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. Этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед.</p>		
--	---	--	--

1	2	3	4
<p>Практическое занятие Психологические аспекты торговых переговоров. Составление делового письма, деловой переписки.</p>	4	3	
<p>Раздел 5. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации</p>	13	13	
<p>Тема 5.1. Природа и социальная роль конфликта</p> <p>Содержание учебного материала Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация. Признаки конфликтной ситуации. Элементы конфликта Причины конфликта, этапы конфликта. Динамика развития. Модель завершения</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся 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	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p>Тема 5.2. Способы и правила разрешения конфликта</p> <p>Содержание учебного материала Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликтов.</p>	4	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12

	<p>Методы профилактики конфликта.</p> <p>Стрессы и их влияние на эффективность работы организации.</p> <p>Влияние стрессовых ситуаций на работоспособность личности, на здоровье.</p> <p>Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.</p>	3	
1	2	1	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Определение типа конфликта.</p> <p>Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим персоналом.</p> <p>Психологические условия, способствующие и препятствующие совместной деятельности торгового коллектива.</p> <p>Семья как фактор преодоления или углубления стрессового состояния.</p> <p>Повышение самооценки как средство профилактики стрессов.</p> <p>Стили поведения при конфликте: конкуренция или соперничество; сотрудничество; компромисс; приспособление; игнорирование или уклонение. Правила поведения с конфликтной личностью.</p>	4	3
	<p>Практическое занятие</p> <p>Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.</p> <p>Просмотр и обсуждение фильмов по теме: «Стресс и пути его преодоления»</p>	2	
	Дифференцированный зачет.	4	
Самостоятельные работа		52	

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", 2019. - 256 с.
2. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2019. - 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» 2018.
5. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. «Управленческая психология» Москва ИД «Форум» - Инфра – М 2016.
6. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2018.
7. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2016.
8. Столяренко А.Д. «Основы психологии» Ростов – на – Дону. Изд. Феникс 2019.

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", 2019. - 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» 2019.
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.

<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>Текущий контроль: Экспертная оценка тестирования</p> <p>Промежуточная аттестация: 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>Текущий контроль: Экспертная оценка тестирования</p> <p>Промежуточная аттестация: 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.