

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

**УТВЕРЖДАЮ**

**ДИРЕКТОР АНО ПО «БИТ»**

**В.В. СЕРГЕЕВ**



«01» сентября 2021 ГОДА

**М.П.**

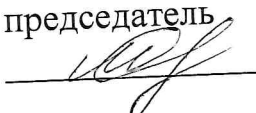
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Калининград 2021г.**

Программа учебной дисциплины ОГСЭ 05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее — ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 «Информационные системы и программирование», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1548 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 № 1  
от «01» 09 2021 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	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
<b>Портрет выпускника СПО</b>	
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)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	30
Теоретическое обучения	18
самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	-2

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

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

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



	<p><b>Практическое занятие</b> Отработка навыков этикета</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. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного коммерсанта.</p>	2	
<p><b>Раздел 4.</b> <b>Психология делового общения и коммуникации</b></p>		20	
<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. <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p><b>1</b></p>	<p><b>2</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>	3	4

<p><b>Тема 4.2.</b> <b>Коммуникативные умения и навыки</b></p>	<p><b>Практическое занятие</b> Тренинг «Умеете ли вы общаться?»</p>	2	
	<p><b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативные навыки и умения. Функции коммуникаций Вертикальные и горизонтальные коммуникации.</p>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
<p><b>Тема 4.3.</b> <b>Деловое общение</b></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>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ЛР 01-12
	<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. <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>		

	<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  <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 ЛР 01-12
<p><b>Тема 5.2.</b></p>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

<p><b>Способы и правила разрешения конфликта</b></p>	<p>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>	<p>ЛР 01-12</p>
<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p>3</p>
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Определение типа конфликта.  Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим персоналом.</p>	<p>1</p>	<p>4</p>
<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>4</p>	<p>3</p>
<p><b>Практическое занятие</b></p>	<p>Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.  Просмотр и обсуждение фильмов по теме: «Стресс и пути его преодоления»</p>	<p>2</p>
<p><b>Дифференцированный зачет.</b></p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p><b>Самостоятельная работа</b></p>	<p>52</p>	<p>52</p>
<p><b>Всего:</b></p>	<p></p>	<p></p>

### **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", 2018. - 256 с.
2. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2018. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
3. Столяренко А.Д. «Психология управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019.
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 2018.
6. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2019.
7. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2019.
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", 2020. - 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» 2020.
3. Батаршев А.В. «Психодиагностика, способности к общению» Москва «Владос» - 2019.

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><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.