

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.10.2021 11:31:25

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**«Курский государственный университет»**  
**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 01.11.2021 г., № 3

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Психология общения



Курск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.07 Информационные системы и программирование

Форма обучения: очная.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование. Квалификация «Программист». Опыт работы не требуется.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- 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.

Учебная дисциплина «Психология общения» позволяет сформировать у будущих программистов психологические знания и умения, необходимые им для осуществления эффективной коммуникации с другими подразделениями организации и построения успешного взаимодействия с членами своего трудового коллектива, осуществления личностного самосовершенствования. Представленная программа дисциплины позволяет приобрести достаточный уровень владения общими и профессиональными компетенциями, необходимыми будущему специалисту. Содержание учебной дисциплины

направлено на формирование: - общих компетенций, включающих в себя способность:

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые ОК:

ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

#### **1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов.

## **2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИЛИНЫ**

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

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Специфика процесса общения</b>			<b>26</b>	
	<b>Содержание</b>		2	
Тема 1.1. Введение	1	<b>«Психология общения»</b> Назначение учебной дисциплины	2	1
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание</b>		6	
	1	<b>Классификация общения</b> Виды, функции общения. Структура и средства общения.	6	1
	2	<b>Общение в системе межличностных и общественных отношений</b> Социальная роль в процессе общения.		1
	3	<b>Единство общения и деятельности.</b> Ведущий вид деятельности и общение.		1
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	<b>Содержание</b>		4	
	1	<b>Понятие социальной перцепции</b> Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	1

общения)	<b>Практические занятия</b> 1.Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		2	
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание</b>		6	
	1	<b>Типы взаимодействия</b> Кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	1
				1
	<b>Практические занятия</b> 1.Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения». 2.Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		4	
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание</b>		8	
	1	<b>Основные элементы коммуникации</b> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Жесты, мимика, пантомимика в невербальной коммуникации.	4	1
	2	<b>Методы развития коммуникативных способностей</b> Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		2

	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.</p> <p>2. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.</p>	4	
<b>Раздел 2. Специфика делового общения</b>		22	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание</b>	8	
	1 <b>Деловая беседа</b> Виды вопросов. Формы постановки вопросов.	4	1
	2 <b>Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</b> Специфические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Способы привлечения внимания.		2
	<b>Практические занятия</b> 1. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. 2. Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления.	4	
Тема 2.2. Проявление	<b>Содержание</b>	14	



индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	1	<b>Темперамент человека</b> Общее понятие темперамента. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	10	1
	2	<b>Роль характера и воли в процессе общения</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.		2
	3	<b>Специфика проявлений эмоций и чувств в деловом общении</b> Особенности эмоционального реагирования в деловом общении. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		2
	4	<b>Конфликты в деловом общении</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.		2
	5	<b>Способы разрешения конфликтов</b> Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		2
	<b>Практические занятия</b> 1.Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности, 2.Выявление стратегии поведения в конфликте.		4	
	<b>Всего:</b>	<b>48</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.;
- стул преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
- стулья аудиторные – 40 шт.;
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.;
- шкаф для хранения раздаточного материала и наглядных пособий – 1 – шт.;
- книжный шкаф -3 шт.

#### **Основные источники:**

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>;

3. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>.

4. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363>.

5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979>

6. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052>

**Дополнительные источники:**

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
2. Об основах охраны труда в Российской Федерации: ФЗ от 17 июля 1999 г №181'ФЗ. – М.:Омега'Л, 2008.

**Периодика:**

1.70131 Вопросы психологии, ч/з (каф. психологии)

**Интернет – ресурсы:**

1. [fictionbook.ru/author/evgeniyi\\_pavlovich\\_ilin/psih](http://fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_ilin/psih) – все для студента
2. [www.soft.mail.ru/program\\_page.php?grp=80473](http://www.soft.mail.ru/program_page.php?grp=80473) – синтон, психология, тренинги
3. [nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1](http://nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1) – экзамен и психика
4. [revolution.allbest.ru/psychology/00158468\\_0.html](http://revolution.allbest.ru/psychology/00158468_0.html) – эмоции, механизмы психологической защиты у подростков
5. [www.bookland.ru/](http://www.bookland.ru/) -ЭБС
6. [psyarticles.ru/view\\_post.php?id=132](http://psyarticles.ru/view_post.php?id=132) – проблемы психологии и межличностного общения
7. [www.det.lib.ru/s/shkolxnyj\\_p/obshenie.shtml](http://www.det.lib.ru/s/shkolxnyj_p/obshenie.shtml) - психология общения

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Уметь:</b>	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	1. Оценка результатов практических работ 2. Наблюдение в ходе практических занятий
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
Уметь работать в ситуациях с трудными клиентами и ситуациях стресса	
Уметь разрешать конфликты и использовать эффективные способы поведения в конфликтных ситуациях	
<b>Знать:</b>	
Знать основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; предмет, задачи и средства общения	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа
Знать взаимосвязь общения и деятельности	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа
Знать цели, функции, виды и уровни общения	Устный опрос, контрольная работа
Знать роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тестовые задания
Знать виды социальных взаимодействий	Устный опрос
Знать механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Ситуационные задания
Знать этические принципы общения	Ситуационные задания
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тестовые задания

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Грамотная аргументация важности защиты финансовых интересов предприятия и государства.</li> <li>– Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе, во время прохождения практики.</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных задач.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом.</li> <li>– Структурирование объема работы и выделение приоритетов.</li> <li>– Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач.</li> <li>– Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов.</li> <li>– Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач.</li> <li>– Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе деловой игры.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее.</li> <li>– Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций.</li> <li>– Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий.</li> <li>– Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в</p>

	профессиональных задач.	процессе освоения профессиональной дисциплины.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Нахождение и использование разнообразных источников информации.</li> <li>– Грамотное определение типа и формы необходимой информации.</li> <li>– Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате.</li> <li>– Определение степени достоверности и актуальности информации.</li> <li>– Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации.</li> <li>– Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы.</p> <p>Экспертная оценка выполненной домашней работы.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплиной.</p> <p>Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных задач.</p>
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации.</li> <li>– Правильная интерпретация интерфейса специализированного программного обеспечения и нахождение контекстной помощи.</li> <li>– Правильное использование автоматизированных систем делопроизводства.</li> <li>– Эффективное применение методов и средств защиты бухгалтерской информации.</li> </ul>	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу.</li> <li>– Передача информации, идей и опыта членам команды.</li> <li>– Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе.</li> <li>– Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности.</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы при выполнении практических работ.</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>– Регулярное представление обратной связи членам команды.</li><li>– Демонстрация навыков эффективного общения.</li></ul>
--	--