

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. Х.М. БЕРБЕКОВА»  
КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭКОНОМИКИ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа информационных  
технологий и экономики

\_\_\_\_\_/Этуева З.Х./

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Программа подготовки специалистов среднего звена  
09.02.07 Информационные системы и программирование**

**Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по информационным системам**

**Очная форма обучения**

**Нальчик, 2020**

Рабочая программа учебной дисциплины **«Психология общения»** разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1547, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Информационные системы и программирование.

Составитель: Ансокова З.В., преподаватель

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦК социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020г.

Председатель ЦК

\_\_\_\_\_  
(подпись) Уметова И.М.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека КБГУ  
Отдел комплектования

\_\_\_\_\_ Губжокова Н.А.

## **1. СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>11</b>

## **2. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.03 Психология общения**

#### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

#### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла программы подготовки специалистов среднего звена.

#### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины**

**Цель:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

**Задачи:**

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимых для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- вербальные и невербальные средства общения.
- взаимосвязь общения и деятельности
- роли и ролевые ожидания в общении
- виды социальных взаимодействий
- этические принципы общения
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**Уметь:**

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

В результате освоения программой подготовки специалистов среднего звена обучающиеся должны овладеть компетенциями: ОК 01-04, 06.

**В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания**

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

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

максимальная учебная нагрузка обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося- 30 часов;
- практические занятия 18 часов.

### **3. 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 учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>48</b>
Практические занятия	18
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Методологические аспекты исследования общения</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание</b>		<b>1</b>
	1. Возникновение психологии общения, ее предмет связь с другими науками. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.2. Психологические особенности межличностных коммуникаций</b>	<b>Содержание</b>		<b>1,2</b>
	1. Характеристика и содержание общения. Функции общения. Структура общения. Типы межличностных коммуникаций.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №1. Психологический тест «Определение уровня общительности».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.3. Коммуникативная сторона общения</b>	<b>Содержание</b>		<b>2,3</b>
	1. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №2. Применение приемов «убеждающей коммуникации».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>	<b>Содержание</b>		<b>1</b>
	1. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления.	2	

	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>2,3</b>
	Практическое занятие №3. Механизмы взаимопонимания в общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.5. Интерактивная сторона общения</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>
	1.Общение как взаимодействие. 2.Стратегии поведения при взаимодействии. Типы взаимодействия	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №4. Исследование взаимодействия людей в социуме	2	
<b>Тема 1.6. Основы вербальной и невербальной коммуникации</b>	<b>Содержание</b>		<b>1,2</b>
	1. Основы устного общения. Виды речи. Речь как источник информации. Форма вербальной коммуникации. Культура речи. 2. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №5. Средства невербального общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 1.8. Техники активного слушания</b>	<b>Содержание</b>		<b>1</b>
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №6. Тренинг по выработке элементов активного слушания.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>2,3</b>
<b>Раздел 2 Психологические особенности делового общения</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 2.1 Формы деловой коммуникации</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Виды переговоров. Публичные выступления. 2. Понятие и составляющие деловой беседы. 3. Этапы, методы и приемы деловой беседы.	4	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	

<b>Тема 2.2. Этикет в профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание</b>		2  2,3
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №7. Закрепление норм и правил делового этикета.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 2.3. Особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения</b>	<b>Содержание</b>		2  2,3
	1. Этические нормы делового телефонного разговора. Культура делового письма.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Раздел 3. Коммуникации в конфликтных ситуациях</b>		<b>12</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06   1,2 2,3  1,2 2,3
<b>Тема 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Практическое занятие №8. Психологический тест «Ваш способ реагирования в конфликте»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	<b>Содержание</b>		
	Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Конфликт и его структура. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 3.4.</b>	<b>Содержание</b>		

<b>Стресс и его особенности</b>	1. Стресс и его характеристика. Уровни стресса. Профилактика стрессов в деловом общении.	2	1,2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		2,3
	Практическое занятие №9. Исследование стрессоустойчивости личности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>			
<b>Всего:</b>		<b>48</b>	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии общения.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для преподавателя и студентов (по количеству обучающихся), доска, шкаф для хранения наглядных пособий, учебно-методические материалы.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран, колонки; мультимедийные средства обучения: фильмы, видеоролики, презентации).

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

#### **3.2.1. Печатные издания**

1. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко В. А. Коноваленко. — М.: Юрайт, 2020. — 476 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/46839>

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Ивлева Т.Н. Деловое общение[Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт «Психология»;
3. <http://conflictology.ru/index.php/conflict> – сайт «Конфликтология»;
4. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт «Теория и практика конфликтологии».

#### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Волкова, А.И. Психология общения [Текст]: учебное пособие для Ссузов/ А.И. Волкова. – Ростов на Дону:Феникс, 2016.- 448 с.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст]/ Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2019.- 576 с.

3. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: учебное пособие для ссузов/ А.А. Канке, И.П. Кошечкина. – М.: Форум, 2018.- 304 с.

4. Курбатов, В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону: Феникс, 2019.- 448 с.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на

	Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	дифференцированном зачете
--	--	------------------------------