

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»  
Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО  
президиумом ННГУ  
протокол №13 от 30.11.2022

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Психология общения**

---

**Специальность среднего профессионального образования**  
**09.02.07 «Информационные системы и программирование»**

---

**Квалификация выпускника**  
**Специалист по информационным системам**

---

**Форма обучения**  
**Очная**

---

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Автор  
Преподаватель СПО

Гришина М.В.

Программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии протокол №6 от 14.11.2022.

Председатель методической комиссии  
ИЭП к.эн.н., доцент

Макарова С.Д.

**Программа согласована:**

Ф.И.О. представителя работодателя, должность, место работы  
ООО «Устойчивые системы»

Директор

Мясников А.В.

2023 г.

М.П.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>                | <b>3</b> |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>           | <b>5</b> |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>      | <b>9</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>9</b> |

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)

## **1.3. Цель и задачи дисциплины; требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цель:** раскрытие задачи, функции и видов общения.

**Задачи:** научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности; научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; способствовать формированию у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества; формирование у студентов гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения.

**Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими и профессиональными компетенциями:**

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

**ОК 02.** Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

**ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

**ОК 04.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

**ОК 06.** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|------------|--------|--------|
|------------|--------|--------|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>ОК 01,<br/>ОК 02,<br/>ОК 03,<br/>ОК 04,<br/>ОК 06.</p> | <p>У1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы.</p> <p>У2. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью).</p> <p>У3. Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>У4. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и</p> | <p>31. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>32. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>33. Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>34. Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.</p> <p>35. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p> <p>36. Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> |
|---|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>самообразования.</p> <p>У5. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>У6. Описывать значимость своей профессии (специальности)</p> |  |
|--|---|--|

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы                               | Объем в часах |
|--|---------------|
| Объем образовательной программы                  | 54            |
| в том числе:                                     |               |
| теоретическое обучение                           | 21            |
| практические занятия                             | 33            |
| Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки |               |

## 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем в часах | Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|---------------|---|
| 1  | 2   | 3             | 4   |
| Раздел 1. Психологические аспекты общения                                    |   | 18            |   |
| Тема 1.1.<br>Общение – основа человеческого бытия.                           | Содержание  | 2             | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06                             |
|  | 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений.<br>Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. |               |   |
| Тема 1.2.<br>Классификация общения   | Содержание  | 2             |   |
|  | 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.  |               |   |
| Тема 1.3.<br>Средства общения  | Содержание  | 2             |   |
|  | 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.            |               |   |
| Тема 1.4.<br>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | Содержание  | 2             |   |
|  | 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.  |               |   |
| Тема 1.5.<br>Общение как восприятие людьми друг друга                        | Содержание  | 2             |   |
|  | 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия   |               |   |

|   |  |           |   |
|---|--|-----------|---|
| <b>(перцептивная сторона общения)</b>                             |  |           |   |
| <b>Тема 1.6.</b>  | <b>Содержание</b>  |           |   |
| <b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b> | 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.<br>Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 2         |   |
| <b>Тема 1.7.</b>  | <b>Содержание</b>  |           |   |
| <b>Техники активного слушания</b>                                 | 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.   | 2         |   |
|   | <b>В том числе практических занятий по темам:</b><br>Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.<br>Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»<br>Деловая игра «Я Вас слушаю».               | 4         |   |
| <b>Раздел 2 Деловое общение</b>                                   |  | <b>15</b> |   |
| <b>Тема 2.1.</b>  | <b>Содержание</b>  |           |   |
| <b>Деловое общение</b>  | 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.  | 4         |   |
| <b>Тема 2.2.</b>  | <b>Содержание</b>  |           |   |
| <b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>   | 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.  | 2         |   |
| <b>Тема 2.3.</b>  | <b>Содержание</b>  |           |   |
| <b>Этикет в профессиональной деятельности</b>                     | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.<br>Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.   | 2         | OK.01<br>OK.02<br>OK.03<br>OK.04<br>OK.06 |



|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
| Тема 2.4.<br>Деловые переговоры                         | Содержание   | 2  |   |
|   | Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам.<br>Ведение переговоров.   |    |   |
|   | В том числе практических занятий по темам:<br>«Типы темперамента».<br>Деловая игра «Переговоры»    | 5  |   |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении                   |  | 19 | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.06 |
| Тема 3.1. Конфликт его сущность                         | Содержание   | 2  |   |
|   | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.                         |    |   |
| Тема 3.2.<br>Стратегии поведения в конфликтной ситуации | Содержание   | 2  |   |
|   | Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.  |    |   |
|   | В том числе практических занятий по темам:<br>Классификация конфликтов                             | 5  |   |
| Тема 3.3.<br>Конфликты в деловом общении                | Содержание   | 2  |   |
|   | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.           |    |   |
|   | В том числе практических занятий по темам:<br>Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации | 3  |   |
| Тема 3.4.<br>Стресс и его особенности                   | Содержание   | 2  |   |
|   | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».                          |    |   |
|   | В том числе практических занятий по темам:<br>Классификация стрессовых ситуаций                    | 4  |   |
| Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки:       |  |    |   |
| Всего:  |  | 54 |   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения:**

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор, экран, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099226> (дата обращения: 02.11.2020)
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 02.11.2020).

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i><b>Результаты обучения</b></i>  | <i><b>Критерии оценки</b></i>   | <i><b>Формы и методы оценки</b></i>   |
|--|---|---|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:<br>31. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;<br>32. основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в | «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. | Тестирование;<br>Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией;<br>Решение ситуационных задач;<br>Деловая игра. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>         профессиональном и/или социальном контексте;<br/>         33 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности<br/>         номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;<br/>         34 приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации<br/>         содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;<br/>         35 возможные траектории профессионального развития и самообразования<br/>         психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности<br/>         сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;<br/>         36 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)       </p> | <p>         «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы<br/>         недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.       </p> <p>         «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.       </p> <p>         «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.       </p> |  |
| <p>         Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:<br/>         У1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;<br/>         У2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;<br/>         У3 определять этапы решения       </p>   |   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>У4 составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>У5 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</p> <p>У6 планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>У7 применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей профессии (специальности)</p> |  |  |
|--|--|--|