

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

УТВЕРЖДЕНО

решением ученого совета ННГУ
протокол № 15 от 24.12.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Специальность среднего профессионального образования

09.02.12 «Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем»

Квалификация выпускника

Специалист по технической эксплуатации и сопровождению информационных систем

Форма обучения

Очная

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.12 «Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем»

Автор

Преподаватель ИНЭК СПО

Нацвалова М.Ю.

Программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии протокол от 14.11.2025 г. № 5

Председатель методической комиссии ИНЭК

к.э.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание рабочей программы учебной дисциплины	6
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	11

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина «Психология общения» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла. Для ее изучения студентам необходимы знания дисциплин «История России».

1.1 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель: развитие навыков межличностного общения, освоение приемов эффективного коммуникативного поведения и применения этих знаний в будущей профессиональной деятельности, в частности, в рамках делового общения и взаимодействия.

Достижению поставленной цели способствует решение следующих **задач:**

- формирование практических навыков общения, создания коммуникативной культуры;
- формирование навыков установления и поддержания контакта, эффективной аргументации;
- овладение приемами ведения дискуссии, полемики в диалоге.

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

- 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;
- 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; 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; 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 специальности.

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

- 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;
- 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;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по своей специальности.

Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

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

2. Структура и содержание рабочей программы учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
лекции	22
практические занятия	22
лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
Промежуточная аттестация	Итоговая оценка

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины СГ.07 Психология общения

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		22	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	ОК 04, ОК 06
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	
Тема 1.3. Средства общения	Содержание 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	

(перцептивная сторона общения)			
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 1.7. Техники активного слушания	Содержание 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
	В том числе практических занятий по темам: Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» Деловая игра «Я Вас слушаю».	8	
Раздел 2. Деловое общение		12	
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	1	ОК 04, ОК 06
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	1	
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	1	

Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание		
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.		
	В том числе практических занятий по темам: «Типы темперамента». Деловая игра «Переговоры»	8	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		22	ОК 04, ОК 06
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание		
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2	
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание		
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	
	В том числе практических занятий по темам: Классификация конфликтов	4	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	
	В том числе практических занятий по темам: Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации	2	
Тема 3.4. Стресс и его особенности	Содержание		
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».	2	
	В том числе практических занятий по темам: Классификация стрессовых ситуаций	2	
Промежуточная аттестация		Итоговая оценка	
Всего:		44	

3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории.

Оборудование учебной аудитории: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, учебно-методическая документация; технические средства обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование.

Технические средства обучения: проектор, мультимедийное оборудование, электронные средства обучения.

Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: аудитории и читальный зал, оснащенные компьютерной техникой.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Гуревич, П.С. Психология : учебник / П.С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00905-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130>

2. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

3. Ступницкий, В.П. Психология : учебник / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 519 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02063-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453939>

Дополнительная литература

1. Жарова Д.В., Скитневская Л.В. Социальная психология: Учеб.Пособие. - Нижний Новгород: Мининский ун-т, 2014.

2. Караванова, Л.Ж. Психология : учебное пособие / Л.Ж. Караванова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 264 с. : табл., ил. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02247-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452573>

3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

4. Цветков, В.Л. Психология : учебное пособие / В.Л. Цветков, И.А. Калининченко, Т.А. Хрусталева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2016. - 384 с.: ил., табл., схем. - ISBN 978-5-238-02811-8 ; То же [Электронный ресурс].

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446403>

Интернет-ресурсы

<http://www.biblioclub.ru> ЭБС Университетская библиотека онлайн

<http://www.elibrary.ru> Научная электронная библиотека

<http://www.ebiblioteka.ru> Универсальные базы данных изданий

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе оценивания подготовки и выступления обучающихся с докладом/сообщением/презентацией, тестирования, экспертного наблюдения за ходом выполнения и оценки решений/результатов ситуационных задач и деловых игр.

Наименование компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 04, ОК 06	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать 	<p>Тестирование. Подготовка и выступление с докладом сообщением, презентацией. Решение ситуационных задач. Деловая игра</p>

	<p>результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; 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 специальности. 	
<p>ОК 04, ОК 06</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности 	<p>Тестирование. Подготовка и выступление с докладом сообщением, презентацией. Решение ситуационных задач. Деловая игра.</p>

	<p>коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; <p>значимость профессиональной деятельности по своей специальности.</p>	
--	---	--