



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ - МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«КОГАЛЫМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом директора № 74  
от «25» февраля 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
09.02.06. Сетевое и системное администрирование  
(сетевой и системный администратор)**

Форма обучения	очная
Курс	3
Семестр	5


Когалым, 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.06. Сетевое и системное администрирование (сетевой и системный администратор).


**Организация-разработчик:** бюджетное учреждение профессионального образования Ханты - Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский политехнический колледж».

РАССМОТРЕНА

на заседании методического объединения  
педагогике, психологии, философии  
Протокол № 1 от 01.09.2022 г.

Руководитель МО  Е. А. Еремина

СОГЛАСОВАНА

Старший методист  Е. А. Левина

Педагог - библиотекарь  Л. Н. Родионова

Разработчики:

**Васюкова Ирина Георгиевна**, преподаватель БУ «Когалымский политехнический колледж»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ.....	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения является частью образовательной программы профессиональной подготовки по специальности 09.02.06. Сетевое и системное администрирование (сетевой и системный администратор).

Программа может использоваться другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу подготовки специалистов среднего звена.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

дисциплина изучается в цикле профессиональных дисциплин на 3 курсе и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

1.3.1. В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен

### уметь:

- 1) - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- 2) - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 3) - предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

### знать:

- 1) основные понятия и определения в области психологии общения; взаимосвязь общения и деятельности;
- 2) - цели, функции, виды и уровни общения; методы в психологии общения, их практическое применение в профессиональной деятельности;
- 3) - роли и ролевые ожидания в общении; психологические свойства личности: понятие личности, темперамента и характера;
- 4) - виды социальных взаимодействий;
- 5) - механизмы взаимопонимания в общении;
- 6) - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; особенности делового общения; правила публичного выступления;
- 7) - этические принципы общения;
- 8) - психологию коллектива и группы; источники, причины, виды и

способы разрешения конфликтов;

1.3.2. Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать собеседника.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья людей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

1.3.3. Обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями (ПК)**:

ПК. 01. Соблюдать правила профессиональной этики.

ПК. 02. Определять виды, источники, причины возникновения конфликтов и способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;

ПК. 03. Владеть различными средствами техники и приёмами эффективного общения в профессиональной деятельности.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

### Конкретизация результатов освоения дисциплины

<b>Объекты (предметы) контроля  (знания, умения)</b>  <b>Разделы (укрупнённые темы)</b>	<b>Знания</b>								<b>Умения</b>		
	З <sub>1</sub>	З <sub>2</sub>	З <sub>3</sub>	З <sub>4</sub>	З <sub>5</sub>	З <sub>6</sub>	З <sub>7</sub>	З <sub>8</sub>	У <sub>1</sub>	У <sub>2</sub>	У <sub>3</sub>
Глава 1. Психология И этика Общения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 2. Психологические типы Людей	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 3. Технологии делового общения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 4 Деловое Общение и конфликты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>52</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
лекции	30
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	4
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	4
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

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

Наименование Разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, итоговый контроль	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ</b>			
<b>ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Виды и функции общения Структура и средства общения Коммуникационный процесс Общение как восприятие людьми друг друга Общение как взаимодействие	2	1
	Трансактный анализ общения Виды межличностного взаимодействия Синтоническая модель общения Манера общения и Я-высказывания Виды и техника слушания Механизмы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение Убеждающие действия	2	1
	Психологическое воздействие: формирование и изменение установок, мнения Средства и приемы психологического воздействия Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость Социальное влияние-подчинение Этика делового общения	2	1
	<b>Практическое занятие №1</b> Выполнение упражнений на знакомство с участниками группы, правилами группы, установление контакта в группе. Построение коммуникативного процесса на основе знаний структуры, функций и средств общения.	2	2
<b>Практическое занятие №2.</b> Выполнение упражнений на установление контакта в группе. Тест «Трансактный анализ общения» (по Э Берну). Диагностические методики: Выполнение теста «Ваш стиль делового общения» Заполнение анкеты «Мои затруднения в общении»	2	2	



<b>Самостоятельная работа</b> Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. Виды, функции общения. Общительность. Общение и деятельность. Составление опорного конспекта по теме Определение уровня своей общительности (тест В.Ф. Ряховского).		1	3
<b>РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ ЛЮДЕЙ</b>			
<b>ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ ЛЮДЕЙ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Детерминация поведения Типы сотрудников Трудные сотрудники Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт	2	1
	Акцентуации характера Клинические типологии характера	2	1
	Характеристики психосоциотипов Психометрическая типология	2	1
	Экстерналы и интерналы: локус контроля Стиль управления Типы лидерства Положение личности в группе и групповые роли	2	1
	<b>Практическое занятие №3.</b> Выполнение теста «Определите тип своей личности» (К. Юнг) Определение типологии личности и типа темперамента (опросник Айзенка) Проведение самоанализа результатов диагностики. Вопросник для выявления доминирующего инстинкта (В.Гарбузов) Опросник Шмишека (акцентуации характера) Проведение самоанализа результатов диагностики.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Теории лидерства. Типы лидерства. Тест «Лидер и администратор» (Е.Жариков) Характеристика стилей управления. Социометрический статус Социальные роли. Тест «Стиль руководства» Роль типа темперамента в профессиональной деятельности и в межличностном общении. Проведение самоанализа результатов диагностики.	1	3

<b>РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>			
<b>ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Аргументация.	2	1
	Деловые совещания. Деловые дискуссии. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	1
	Правила, которые помогут вам убедить собеседника Национальные особенности переговоров Культура общения по телефону.	2	1
	Деловые документы. Деловая корреспонденция. Проведение «Самопрезентации». Проведение «Собеседования».	2	1
	<b>Практическое занятие № 4</b> Выполнение упражнений на развитие умений воспринимать и понимать друг друга. Диагностическая методика «Ведущий канал восприятия» Выполнение тестов. «Понимаете ли вы друг друга?», «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности». Проведение самоанализа результатов тестирования Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Выполнение тестов «Умеете ли вы слушать?», «Умеете ли вы контролировать себя в общении?», «Хороший ли вы собеседник?» Проведение самоанализа результатов тестирования Ролевая дискуссия «Правила слушания»	2	2
	<b>Практическое занятие № 5</b> Проведение разработки этических норм своей профессиональной деятельности. Презентация результатов деятельности. Рассмотрение делового этикета в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	2
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»	1	3	
<b>РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТЫ</b>			
<b>ГЛАВА 4 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Типология конфликтов Динамика конфликтов	2	1

<b>КОНФЛИКТЫ</b>	Причины конфликтов Способы управления конфликтов	2	1
	Конфликты личности Преодоление конфликтов	2	1
	Рассмотрение особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	1
	<b>Практическое занятие № 6</b> Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Применение стилей реагирования в конфликтных ситуациях. Диагностическая методика «Стиль реагирования в конфликтной ситуации» Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Диагностическая методика на определение уровня развития общительности Выполнение упражнений на развитие навыков бесконфликтного общения: «Рукопожатия», «Ассоциации», «Взаимодействие» Диагностическая методика «Уровень конфликтности». Тест «исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (К.Томаса)	2	2
	<b>Практическое занятие № 7</b> Проведение самодиагностики: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Проведение анализа производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	2
<b>Практическое занятие № 8</b> Диагностическая методика РТС (решение трудных ситуаций) Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Применение стилей реагирования в конфликтных ситуациях. Диагностическая методика «Стиль реагирования в конфликтной ситуации» Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Диагностическая методика на определение уровня развития общительности	2	2	
<b>Практическое занятие № 9</b> Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	1	2	
<b>Самостоятельная работа</b>	1	3	

<p>Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».</p> <p>Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве.</p> <p>Обоснуйте «золотое правило» нравственности.</p> <p>Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.</p>		
<b>Дифференцированный зачёт</b>	1	2
<b>ВСЕГО</b>	<b>48 (4)</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – *ознакомительный* (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – *репродуктивный* (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – *продуктивный* (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

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

#### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- 25 посадочных мест;
- доска.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- проектор.

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

###### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

###### **Основные источники:**

1. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498969> (дата обращения: 05.11.2022).

2. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495606> (дата обращения: 05.11.2022).

###### **Дополнительные источники**

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (СПО). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987725> (дата обращения: 24.05.2021)

2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений: учеб. пособ. / Г.М. Шеламова. — М. : Академия, 2012. — 64 с.

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М. : Академия, 2012. – 192 с.
4. Блюм М.А. Этика деловых отношений: учеб.пособ./ М.А. Блюм, Б.И. Герасимов. – М.: Инфра-М, 2012. – 224 с.
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Дону: Феникс, 2019. – 317 с. - Текст: непосредственный.
6. Карпов, А.В. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник / А.В. Карпов. – М.:Юрайт, 2019.- 570 с. - Текст: непосредственный.
7. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987198> (дата обращения: 24.05.2021).

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

**ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-уметь эффективно общаться с коллегами, потребителями, руководством;</li> <li>-уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;</li> <li>-уметь обеспечивать сплочение коллектива, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</li> <li>-уметь ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя;</li> <li>-уметь нести ответственность за результат выполнения заданий;</li> <li>-уметь разрешать конфликт.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос;</li> <li>Письменный опрос;</li> <li>Тестирование</li> <li>Экспертное наблюдение в ходе практических работ;</li> <li>Анализ выполнения индивидуальных заданий</li> </ul>
<b>Знания:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-знать взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>-знать цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>-знать роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях</li> <li>-знать технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- знать этические принципы общения;</li> <li>-знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос</li> <li>Письменный опрос</li> <li>Тестирование</li> <li>Экспертное наблюдение в ходе практических работ</li> <li>Анализ выполнения индивидуальных заданий</li> </ul>



**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ,  
ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
<b>БЫЛО</b>	<b>СТАЛО</b>
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	