

**Приложение № 2.15**  
к ООП по профессии/специальности  
**09.02.07 Информационные системы и программирование**  
*Код и наименование профессии/специальности*

Министерство образования Московской области  
ГБПОУ МО «Авиационный техникум имени В.А.Казакова»

Утверждена приказом руководителя  
образовательной организации  
№ 109 от 31 августа 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.03 Психология общения**  
*(Индекс и наименование дисциплины/ профессионального модуля)*

Жуковский, 2021 г.

РАССМОТРЕНО  
на заседании  
предметно-цикловой  
комиссии по специальности  
09.02.07 Информационные  
системы и  
программирование  
протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
решением Педагогического  
совета

протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.,

– Программа учебной дисциплины **ОГСЭ.03 Психология общения** разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016г № 1547, примерной основной образовательной программы по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, Приказа Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», Приказа Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», Приказа Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся», Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 января 2017 г. № 44н «Об утверждении профессионального стандарта 06.035 Разработчик web и мультимедийных приложений"(зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 января 2017 года, рег.№ 45481), Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 года № 679н, «Об утверждении профессионального стандарта 06.001 Программист» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 декабря 2013 года, рег.№ 30635), Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 года № 647н «Об утверждении профессионального стандарта 06.011 Администратор баз данных» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 года, рег.№ 34846)..

Организация-разработчик: *ГБПОУ МО «Авиационный техникум имени В.А.Казакова»*

Разработчик: Акульчева Д.А., преподаватель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу программы подготовки специалистов среднего звена (ОГСЭ.03).

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 04 ОК 06 ЛР 1-12, 16-17	- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- 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 поведения; - источники, причины, виды и способы поведения в

		конфликте.
--	--	------------

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов, в том числе:

1. Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 40 часов;
2. Самостоятельная работа обучающегося - 8 часов.

**2. СТРУКТУРА  
ДИСЦИПЛИНЫ****И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ****2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>48</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>-</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>48</b>
<b>в том числе:</b>	
теоретическое обучение	<b>30</b>
лабораторные работы (если предусмотрено)	<b>-</b>
практические занятия (если предусмотрено)	<b>18</b>
контрольная работа	<b>-</b>
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов, тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа	Объем часов (обязат.)	Виды компетенций, личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения.</b>		<b>22</b>	
Тема 1.1. Общение как основа человеческого бытия. Средства общения.	<p>Понятие общения. Многоплановость общения. Функции общения. Компетентностный подход к проблемам общения. Содержание коммуникативной компетентности.</p> <p>Вербальные и невербальные средства общения. Характеристика речевых средств общения. Невербальная коммуникация: кинесика, зрительный контакт, мимика, жесты, поза, такесика, проксемика. Паралингвистика и экстралингвистика.</p> <p><b>Тематика практических и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №1 «Характеристика типов темперамента»</b></p>	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
Тема 1.2. Виды и уровни; модели и стили общения.	<p>Общение межличностное и массовое. Три типа межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Деловые отношения: позитивные и негативные. Характеристика моделей общения: информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная. Стилль общения как устойчивая характеристика общения в различных ситуациях. Стили речи.</p> <p><b>Тематика практических и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №2 «Убеждение» (ролевая игра)</b></p>	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
Тема 1.3. Общение как обмен информацией.	<p>Содержание коммуникативной функции общения: ее составляющие и цели.</p> <p>Переменные коммуникативного процесса.</p>	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>

Тема 1.4. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры.	Факторы, обуславливающие эффективность коммуникации. Разнообразие барьеров в общении: компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Практическое занятие №3: «Коммуникативные барьеры»</b>	2	
Тема 1.5. Говорение и слушание. Техники активного слушания.	Говорение и слушание как важнейшие навыки вербальной компетентности. Слушание и слышание. Правила эффективного слушания. Сосредоточение и понимание. Виды и функции слушания. Помехи слушания.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Практическое занятие №4: «Техники активного слушания»</b>	4	
Тема 1.6. Трудности и дефекты межличностного общения.	Две группы трудностей: субъективно переживаемые и объективные. Первичные и вторичные трудности. Дефектное общение. Устойчивые дефекты общения. Деструктивное общение.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
<b>Раздел 2. Деловое общение.</b>		<b>10</b>	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристика. Деловые беседы.	Основные коммуникативные формы: монологическая, диалогическая, полилогическая. Когнитивная и аффективная сферы разговора. Цели деловой беседы. Характеристика фаз деловой беседы: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Тематика практических и лабораторных работ</b>	2	
	<b>Практическое занятие № 5 «Собеседование при приеме на работу»</b>		
Тема 2.2. Деловая переписка. Деловой протокол.	Виды письменной коммуникации. Характеристика эффективности письменных коммуникаций. Виды деловых писем. Правила деловой переписки и делового протокола.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Тематика практических и лабораторных работ</b>	4	
	<b>Практическое занятие № 6 «Составление резюме»</b>		
<b>Раздел 3. Конфликты в</b>		<b>16</b>	

<b>общении.</b>			
Тема 3.1. Конфликт и его структура.	Теоретические аспекты рассмотрения понятия «конфликт». Виды, структурные элементы конфликтов. Типы социального конфликта.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	Конструктивные и деструктивные конфликты. Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Структурный метод устранения конфликтов.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Практическое занятие № 7 «Поведение в конфликтах»</b>	2	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.	Способы устранения и урегулирования конфликтов в деловом общении. Роль руководителя в разрешении деловых конфликтов.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Практическое занятие № 8 «Конфликты в деловом общении»</b>	2	
Тема 3.4. Этические формы общения.	Понятия «этика», «репутация», «культура общения». Ценности, нормы и правила делового этикета. Позитивные и негативные ценности в организации. Правила хорошего тона для делового общения.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 06 <b>ЛР 1-12, 16-17</b>
	<b>Практическое занятие № 9 «Правила хорошего тона»</b>	4	
<b>Итого:</b>		<b>48</b>	

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

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет, оснащенный оборудованием:

- 1 .Посадочные места по количеству обучающихся;
- 2 .Рабочее место преподавателя;

#### **3.2. Технические средства обучения**

- 1 .Компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- 2 .Мультимедийный проектор;
- 3 .Интерактивная доска.

#### **3.3. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе. Доступ к информационным ресурсам обеспечивается в формах, адаптированных к особенностям здоровья студентов: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

##### **3.3.1. Печатные издания**

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учреждений СПО. - М.: Академия, 2016.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник. - Ростов-на-Дону, 2016.

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

[www.znanium.com](http://www.znanium.com)  
[www.gumer.info](http://www.gumer.info)

##### **3.5.3. Дополнительные источники**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. - М.: Академия, 2015.

2. Усов В.В. Деловой этикет: учебное пособие для студ. СПО. - М.: Академия, 2014.

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

##### 4.1 Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Тематический контроль	Итоговый контроль
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения.</b>	Опрос, тестирование, самостоятельная работа	Контрольная работа	
<b>Раздел 2. Деловое общение.</b>	Опрос, тестирование, самостоятельная работа	Контрольная работа	
<b>Раздел 3. Конфликты в общении.</b>	Опрос, тестирование, самостоятельная работа	Контрольная работа	
<b>Итог</b>			Дифференцированный зачет

##### 4.2. Типы заданий для текущего контроля и критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются умения, знания, общие компетенции, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни.

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1.	Устные ответы (опрос, выступление с докладом)	Знание основ психологии общения	Соответствие содержания ответа поставленному вопросу; Соответствие содержания доклада

			заявленной теме и правилам оформления такого типа работ.
2.	Тесты	Знание основ психологии общения	«5» - 100 - 90% правильных ответов «4» — 89 — 80% правильных ответов «3» — 79 - 70% правильных ответов «2» — 69% и менее правильных ответов
3.	Самостоятельная, контрольная работы	Знание основ психологии общения в соответствии с пройденным разделом, умения применять полученные знания на практике	«5» — 100 - 90% правильных ответов «4» — 89 — 80% правильных ответов «3» — 79 - 70% правильных ответов «2» — 69% и менее правильных ответов

### **Темы для подготовки докладов**

- 1 .Компетентностный подход к проблемам общения.
- 2 .Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
- 3 .Трудности и дефекты межличностного общения.
- 4 .Стратегии и тактики взаимодействия.
- 5 .Правила корпоративного поведения в команде.
- 6 .Коммуникативные барьеры.
- 7 .Функции языка в речевом общении.
- 8 .Помехи эффективного слушания.
- 9 .Приемы эффективного слушания.
- 10 .Рольное поведение личности в общении.
- 11 .Взаимное влияние людей в процессе общения.
- 12 .Письменная коммуникация: свойства и функции.
- 13 .Общение с детьми разного возраста.

- 14 .Общение в семье.
- 15 .Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
- 16 .Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
- 17 .Эмоциональное истощение как следствие стрессов.
- 18 .Позитивные и негативные ценности.
- 19 .Этические нормы и корпоративная этика.
- 20.Деловой этикет в профессиональной деятельности.

### **Вопросы к дифференцированному зачету**

- 1 .Понятие общения, характеристика основных функций общения.
- 2.Виды и уровни общения.
- 3 .Модели общения.
- 4 .Стили общения.
- 5 .Имидж и самопрезентация.
- 6 .Структура межличностного взаимодействия.
- 7 .Стратегии и тактики взаимодействия.
- 8 .Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
- 9 .Механизмы партнерских отношений.
- 10 .Природа и цель коммуникаций.
- 11 .Эффективность коммуникаций.
- 12 .Технологии обратной связи в говорении и слушании.
- 13 .Средства общения: вербальные и невербальные.
- 14 .Функции языка в речевом общении.
- 15 .Средства вербального общения.
- 16 .Слушание в межличностном общении.
- 17 .Невербальные средства взаимодействия.
- 18 .Социальная роль как модель поведения.
- 19 .Ролевое поведение личности.
- 20.Виды социального взаимодействия.
- 21 .Деловая беседа как форма делового общения.
- 22 .Деловые переговоры.
- 23 .Письменная деловая коммуникация.
- 24 .Понятие конфликта, его виды.
- 25 .Источники конфликтов и стадии их протекания.
- 26 .Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
- 27 .Этика, репутация и ценности в организации.
- 28 .Этические нормы и корпоративная этика.

## 29. Культура поведения личности.

### 4.3. Критерии оценивания

1. Содержание и объем материала, подлежащего проверке, определяется программой. При проверке усвоения материала нужно выявлять полноту, прочность усвоения обучающимися теории и умения применять ее на практике в знакомых и незнакомых ситуациях.

2. При оценке письменных и устных ответов преподаватель в первую очередь учитывает показанные обучающимися знания и умения. Оценка зависит также от наличия и характера погрешностей, допущенных обучающимися.

Среди погрешностей выделяются ошибки и недочеты. Погрешность считается ошибкой, если она свидетельствует о том, что обучающийся не овладел основными знаниями, умениями, указанными в программе.

К недочетам относятся погрешности, свидетельствующие о недостаточно полном или недостаточно прочном усвоении основных знаний и умений или об отсутствии знаний, не считающихся в программе основными. Недочетами также считаются: погрешности, которые не привели к искажению смысла полученного обучающимся задания или способа его выполнения; неаккуратная запись.

3. Ответ на теоретический вопрос считается полным, если по своему содержанию соответствует вопросу, содержит все необходимые теоретические факты и обоснованные выводы, а его изложение и письменная запись грамотны и отличаются последовательностью и аккуратностью.

4. Оценка ответа обучающегося при устном и письменном опросе проводится по пятибалльной системе, т. е. за ответ выставляется одна из отметок: 1 (плохо), 2 (неудовлетворительно), 3 (удовлетворительно), 4 (хорошо), 5 (отлично).

Оценка ответов:

«**Отлично**» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«**Хорошо**» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

**«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.

**«Неудовлетворительно»** - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

### Критерии оценивания

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Знания:</b> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;	<b>«Отлично»</b> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.  <b>«Хорошо»</b> -	Тестирование Письменные задания Собеседование Дифференцированный зачет

<p>- механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- этические принципы поведения;</p> <p>- источники, причины, виды и способы поведения в конфликте.</p>	<p>теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p><b>«Удовлетворительно»</b> - 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><b>Умения:</b></p> <p>- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p><b>«Неудовлетворительно»</b></p> <p>- теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Педагогическое наблюдение (работа на практических занятиях)</p> <p>Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы</p>