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

решением ученого совета ННГУ

протокол №2 от 12.05.2021

**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

2021

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.

*(подпись)*

Программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии протокол №2 от 12.05.2021.

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства Едемская С.В.

*(подпись)*

**Программа согласована:**

Ф.И.О. представителя работодателя, должность, место работы

ООО «Устойчивые системы»

Директор Мясникова А.В.

*(подпись)*

2021 г.

М.П.

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**
2. **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:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК.01  ОК.02  ОК.03  ОК.04  ОК.06 | 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 профессии (специальности) | 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  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации  содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; 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 профессии (специальности) |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)** | **54** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 30 |
| практические занятия | 18 |
| *Самостоятельная работа* | 6 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** |  |

* 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** | | **16** |  |
| **Тема 1.1.**  **Общение – основа человеческого бытия.** | **Содержание** | 2 | ОК.01  ОК.02  ОК.03  ОК.04  ОК.06 |
| 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений.  Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. |
| **Тема 1.2. Классификация общения** | **Содержание** | 2 |
| 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения. |
| **Тема 1.3.**  **Средства общения** | **Содержание** | 2 |
| 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. |
| **Тема 1.4.**  **Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)** | **Содержание** | 2 |
| 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. |
| **Тема 1.5.**  **Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | **Содержание** | 2 |
| 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия |
| **Тема 1.6.**  **Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | **Содержание** | 4 |
| 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. |
| **Тема 1.7.**  **Техники активного слушания** | **Содержание** | 2 |
| 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей. |
|  | **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». |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | 2 |
| **Раздел 2 Деловое общение** | | **14** | ОК.01  ОК.02  ОК.03  ОК.04  ОК.06 |
| **Тема 2.1.**  **Деловое общение** | **Содержание** | 4 |
| 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. |
| **Тема 2.2.**  **Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении** | **Содержание** | 4 |
| 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. |
| **Тема 2.3.**  **Этикет в профессиональной деятельности** | **Содержание** | 4 |
| 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. |
| **Тема 2.4.**  **Деловые переговоры** | **Содержание** | 2 |
| Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. |
|  | **В том числе практических занятий по темам:**  «Типы темперамента».  Деловая игра «Переговоры» |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | 1 |
| **Раздел 3. Конфликты в деловом общении** | | **16** | ОК.01  ОК.02  ОК.03  ОК.04  ОК.06 |
| **Тема 3.1. Конфликт его сущность** | **Содержание** | 4 |
| 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. |
| **Тема 3.2.**  **Стратегии поведения в конфликтной ситуации** | **Содержание** | 4 |
| Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. |
| **В том числе практических занятий по темам:**  Классификация конфликтов |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | 1 |
| **Тема 3.3.**  **Конфликты в деловом общении** | **Содержание** | 4 |
| 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. |
| **В том числе практических занятий по темам:**  Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | 1 |
| **Тема 3.4.**  **Стресс и его особенности** | **Содержание** | 4 |
| 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении». |
| **В том числе практических занятий по темам:**  Классификация стрессовых ситуаций |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | 1 |
| ***Промежуточная аттестация*** | | ***2*** |  |
| ***Всего:*** | | ***48*** |  |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**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 соответствие с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультмедиапроектор, 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. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Формы и методы оценки*** |
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:  З1.актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; З2.основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  З3алгоритмы 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  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; З4приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации  содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;  З5возможные траектории профессионального развития и самообразования  психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности  сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; З6значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) | «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. | Тестирование;  Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией;  Решение ситуационных  задач;  Деловая игра. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:  У1распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У2анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;  У3определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  У4 составить план действия; определить необходимые ресурсы;  У5владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощьюопределять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;  У6планировать 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;  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) |

**ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

1. Вербальные средства общения.
2. Виды общения, стороны общения.
3. Виды слушания
4. Кинесические средства общения.
5. Конфликты в деловом общении
6. Методы разрешения конфликтов.
7. Невербальные средства общения.
8. Общение – основа человеческого бытия.
9. Понятие «общение». Методы общения.
10. Понятие конфликта.
11. Предмет и задачи дисциплины «Психология общения».
12. Стратегии поведения в конфликте.
13. Стресс и его особенности.
14. Стресс.
15. Структура конфликтов.
16. Структура общения.
17. Техники активного слушания.
18. Типология конфликтов.
19. Функции деловой беседы.
20. Функции общения.
21. Этапы деловой беседы
22. Этикет в профессиональной деятельности