

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Утверждаю  
Декан СПФ


 Т.В. Поштарева


« 18 » октябрь 2022 г.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**


Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование  
Квалификация Программист  
Форма обучения Очная

год начала подготовки – 2022

Разработана  
преподаватель кафедры социально-  
гуманитарных дисциплин  
 З.А. Боташева

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой  
 Ж.В. Игнатенко

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от « 18 » октябрь 2022 г.  
протокол № 3а  
Зав. кафедрой  Е.В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от « 18 » октябрь 2022 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3.	Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5.	Содержание и структура дисциплины	5
	5.1. Содержание дисциплины	5
	5.2. Структура дисциплины	6
	5.3. Практические занятия и семинары	6
	5.4. Лабораторные работы	7
	5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
	5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	7
6.	Образовательные технологии	7
7.	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	8
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
	8.1. Основная литература	8
	8.2. Дополнительная литература	9
	8.3. Программное обеспечение	9
	8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	9
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	9
10.	Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	10

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются:

- повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального и межличностного взаимодействия;

- формирование представлений у студентов о формах делового общения как искусстве принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения.

Задачами дисциплины «Психология общения» являются:

- способствовать формированию у будущего специалиста мотивации усвоения знаний в области деловой коммуникации;

- познакомить студентов с классическими и современными концепциями, трактовками коммуникативного процесса;

- обеспечить условия для формирования творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста;

- обеспечить условия для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ФГОС СПО ОПОП (обязательная часть) (ОГСЭ.05).

Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Менеджмент в профессиональной деятельности

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

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 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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения дисциплины студент 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;
  - 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 специальности.
- 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 наставника);
    - 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;
- Практический опыт ФГОС СПО не предусмотрен.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 48 часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего	Семестр
--------------------	-------	---------

	часов	2*/4**
Аудиторные занятия (всего)	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
Лекции (ЛК)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	20	20
Самостоятельная работа (всего) (СР)	<b>8</b>	<b>8</b>
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)	8	8
Вид промежуточной аттестации (зачет)	Зачет	Зачет
Общий объем, час	48	48

\* на базе среднего общего образования

\*\* на базе основного общего образования

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение – основа человеческого бытия.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.
2.	Классификация общения	Виды общения. Структура общения. Функции общения.
3.	Средства общения	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
4.	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
5.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия
6.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	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.
7.	Техники активного слушания	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
8.	Деловое общение	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

9.	Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
10.	Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
11.	Деловые переговоры	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
12.	Конфликт его сущность	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
13.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
14.	Конфликты в деловом общении	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.
15.	Стресс и его особенности	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.

### 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПЗ (С)	ЛЗ	СР
Тема 1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения.	5	2	2	-	1
Тема 3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	9	4	4	-	1
Тема 6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	5	2	2	-	1
Тема 8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	5	2	2	-	1
Тема 10	Этикет в профессиональной деятельности.	5	2	2	-	1
Тема 11	Деловые переговоры.	5	2	2	-	1
Тема 12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	9	4	4	-	1
Тема 15	Стресс и его особенности.	5	2	2	-	1
	Общий объем	48	20	20	-	8

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1.	Тема 1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения	2
2.	Тема 3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен	4

		информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	
3.	Тема 6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания	2
4.	Тема 8,9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	2
5.	Тема 10	Этикет в профессиональной деятельности	2
6.	Тема 11	Деловые переговоры	2
7.	Тема 12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении	4
8.	Тема 15	Стресс и его особенности	2
	Общий объем		20

#### **5.4. Лабораторные работы**

*Не предусмотрены учебным планом*

#### **5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)**

*Не предусмотрен учебным планом*

#### **5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины**

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
1, 2	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения.	1
3, 4, 5	Средства общения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	1
6, 7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Техники активного слушания.	1
8, 9	Деловое общение. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.	1
10	Этикет в профессиональной деятельности.	1
11	Деловые переговоры.	1
12, 13, 14	Конфликт его сущность. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении.	1
15	Стресс и его особенности.	1

### **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

*Основные технологии обучения:*

- работа с информацией, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
- подготовка и реализация проектов (мультимедийных презентаций и пр.) по заранее заданной теме;
- исследование конкретной темы и оформление результатов в виде доклада с презентацией;
- работа с текстами учебника, дополнительной литературой;
- выполнение индивидуальных заданий.

*Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:*

- сбор, хранение, систематизация, обработка и представление учебной и научной информации;
- обработка различного рода информации с применением современных информационных технологий;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование образовательных технологий в рамках ЭИОС для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.
- использование дистанционных технологий (при необходимости)

**Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
6	ПЗ	Тренинг делового общения	2
10	Л	Лекция-дискуссия	2
13	ПЗ	Кейс-задания	2

**Практическая подготовка обучающихся**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
-	-	-	-

**7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП создаются комплекты оценочных материалов (фонды оценочных средств). В качестве оценочных материалов контроля знаний применяются: контрольные вопросы для устного опроса; задания для самостоятельной работы, примерные практические и лабораторные работы, задания для контрольной работы, контрольные вопросы для промежуточной аттестации, позволяющие оценить знания, умения.

Образцы оценочных средств в виде контрольных вопросов, заданий, комплексных заданий, образцов тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы студента по отдельным разделам дисциплины, а так же критерии оценки промежуточной формы контроля представлены в комплекте оценочных материалов.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы:

- методические указания к самостоятельной работе.

**8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**8.1. Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего



профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491244>

### 8.2. Дополнительная литература

1. 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>

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>



### 8.3. Программное обеспечение

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office или Яндекс 360;
- Google Chrome или Яндекс. Браузер.

### 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- Научная электронная библиотека «Киберленинка» – <http://cyberleninka.ru/>
- Портал «Психологический навигатор» – <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний – <http://psyjournals.ru/>
- Портал сетевой психологии «Псипортал» – <http://www.psycheya.ru/>
- 1С: Библиотека - <https://www.skxi.ru/environment/eor/library/>
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>
- <https://www.yandex.ru>
- <http://www.rambler.ru>
- База данных психологов, работающих на территории РФ – <http://www.psychology-guide.ru>
- Электронно-библиотечная система «IPRBooks» – <http://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://urait.ru/>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения лекций, уроков – аудитория, оборудованная учебной мебелью и средствами обучения: проектором, ПК, экраном, доской;
- для проведения всех видов практических занятий, дисциплинарной,

междисциплинарной и модульной подготовки – компьютерный класс с лицензионным программным обеспечением;

– для самостоятельной работы – помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Организация обеспечивает печатными и/или электронными образовательными ресурсами в формах адаптированных к ограничениям их здоровья.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию обучающегося задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности

09.02.07 «Информационные системы и программирование».