



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО
Решением Педагогического
совета АНПОО «МАНО»
Протокол № *01-01/26 от*
29.05.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «МАНО»


В.И. Гам
29 мая 20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность 09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Квалификация: Сетевой и системный администратор

Заочная форма обучения

Омск, 2023

Программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1548.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик: Ковальчук О. Г., преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, формирует общие знания и умения студентов в области общения.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- 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 общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

5.1. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. с.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 44 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 6 часов;

дифференцированный зачет – 2 часа;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	4
в том числе:	
лекции	4
практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема		3/8	
Тема 1.1. Основы психологии общения, характеристика и содержание общения	<p>Лекция 1. Определение понятия «общение». Потребность в общении. Структура и средства общения. Вербальное и невербальное общение. Характеристика и содержание общения. Механизмы познания в процессе общения.</p> <p>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.</p>	2	1
Тема 1.2 Перцептивная сторона общения	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Понимание психологического построения образа партнера. Позитивное и негативное отношение к партнеру. Определение фактора «превосходства». Длительное общение. Роль психологической информации «с лица». Построение взаимодействия в общении. Механизмы социального восприятия.</p>	2	2
Тема 1.3. Коммуникативная сторона общения	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Понятие коммуникации, как процесса обмена информацией. Понимание значимости влияния в общении. Барьеры, препятствующие коммуникации. Виды контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Приемы привлечения внимания. Приемы поддержания внимания. «Виды контрсуггестии».</p> <p>Деловая игра: «Преподавание по образовательным программам начального общего образования». Определение целей и задач, планирование и проведение урока, осуществление педагогического контроля, оценка процесса и результатов обучения, анализ урока.</p>	2	2
Тема 1.4. Интерактивная сторона общения	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Выбор главного содержания общения. Основные позиции в общении. Понятие теории транзактного анализа. Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка. Виды транзакций.</p>	2	2
Тема 1.5 Стили общения	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Психологические особенности человека при его взаимодействии с другими людьми. Выбор стиля поведения. Понятие ритуального общения. Понятие манипулятивного и гуманистического общения.</p>	2	2
	<p>Практическая работа «Организация внеурочной деятельности и общения учащихся».</p>	2	

	<p>Определение целей и задач внеурочной деятельности и общения, планирование и проведение внеурочных занятия. Осуществление педагогического контроля, оценка процесса и результатов деятельности обучающихся. Анализ процесса и результатов внеурочной деятельности и отдельных занятий.</p> <p>Подготовка презентаций. Примерная тематика:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Авторитарный стиль общения 2. Демократический стиль общения 3. Либеральный стиль общения 4. Альтруистический стиль общения. 5. Мессионерский стиль общения. 6. Внимательный стиль общения. 		
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы		1/10	
Тема 2.1. Деловая беседа как основная форма делового общения	<p>Самостоятельная работа Понятие деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу. Речь как способ воздействия на людей. Понятие формулировки мысли. Умение заметить реакцию собеседника. Уровень мышления, жизненный опыт. Убедительность речи. Атмосфера беседы. Определение целей и задач, планирование работы с родителями. Решение педагогических ситуации по теме: «Обеспечение взаимодействия с родителями учащихся при решении задач обучения и воспитания. Анализ результатов работы с родителями».</p>	4	<i>1</i>
Тема 2.2 Вопросы собеседников и их психологическая сущность.	<p>Самостоятельная работа обучающихся Приемы получения информации от собеседника. Основные группы вопросов. Умение постановки закрытых, риторических, открытых вопросов. Способность задавать переломные вопросы. Классификация замечаний. Причины замечаний. Умение высказать замечания собеседнику. Этические принципы общения. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	2	<i>1</i>
Тема 2.3. Психологические приемы влияния на партнера	<p>Лекция 2. Психологическая культура при деловом общении. Формирование приема аттракции в деловом общении. Аттракция как прием влияния на партнера. Психологический прием «имя собственное», «зеркало отношения». Правило делать комплименты. Практическое занятие. Рекомендации проведения деловой беседы.</p>	2	<i>2</i>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Изучение теоретического материала [1] Определение целей и задач, планирование внеклассной работы. Проведение внеклассных мероприятий. Анализ процесса и результатов проведения внеклассных мероприятий.</p>	4	

Раздел 3. Психологические аспекты переговорного процесса		4	
Тема 3.1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	<p>Самостоятельная работа обучающихся Умение внушить партнеру сознание его собственной значимости. Взаимная договоренность. Межличностное взаимодействие и управление эмоциями. Психологическая атмосфера. Основные принципы переговоров. Рекомендации по развитию эффективного слушания. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	2	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Изучение теоретического материала [1]. Подготовка докладов и презентаций. темы докладов: 1. Участники переговоров «друзья-противники». 2. Участники переговоров – «жесткий»-«мягкий» партнеры. 3. Степень доверия – недоверия в переговорах. 4. Сосредоточение на выгодах, а не на позициях в переговорах. 5. «Нижняя граница» в переговорах.</p>	2	
Раздел 4. Невербальные особенности в процессе делового общения		10	
Тема 4.1 Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)	<p>Самостоятельная работа обучающихся Понятие о невербальных средствах общения. Жесты, позы, мимика как средство коммуникации. Непременный атрибут встречи – рукопожатие. Способность жестов передавать сведения о внутреннем состоянии человека. Жесты понимания и непонимания. Значение мимики в практике делового взаимодействия. Анализ педагогических ситуаций по теме: «Педагогическое наблюдение и диагностика, интерпретация полученных результатов».</p>	2	2
Тема 4.2. Проксемические особенности невербального общения	<p>Самостоятельная работа обучающихся Понятие проксемического общения. Зоны личной пространственной территории. Выбор дистанции во взаимоотношениях. Правила взаимодействия за столом переговоров.</p>	2	1,2
Тема 4.3. Визуальный контакт	<p>Самостоятельная работа обучающихся Компонент невербального общения – взгляд. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Межличностная коммуникация с помощью глаз. Виды взглядов и рекомендуемые действия.</p>	2	
Тема 4.4. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	<p>Самостоятельная работа обучающихся Речь – как средство общения. Культура речи. Требования говорить ясно, точно, живо, логично. Речь как источник информации. Умение апеллировать к рассудку людей. Мастерство экспромта в общении. Возбуждение эмоций в</p>	4	

	речевом общении. Базирование речи на ассоциациях. Межнациональные различия невербального общения.		
Раздел 5. Имидж делового человека		4	
Тема 5.1 Модели поведения	Самостоятельная работа обучающихся Понятие моделей поведения. Виды моделей поведения. Этикетные и стратегические модели поведения. Защитные механизмы. Обратная связь. Механизм обратной связи. Самоподача, самопрезентация. Критерии выбора модели поведения. Нравственная безупречность. Самокритичность. Анализ педагогических ситуаций «Координирование деятельности работников образовательной организации, работающих с классом».	2	2
Тема 5.2. Тактика общения	Самостоятельная работа обучающихся Психологические понятия: привязанность, симпатия, доверие, уважение, манеры. Роль любезностей и комплиментов в общении. Влияние внешнего облика, походки на результат общения. Основные виды походок: уверенный человек, критичный и скрытный. Озабоченный, заносчивый человек. Имидж. Виды походок, макияж, одежда, лицо, прическа.	2	2
	Дифференцированный зачёт	2	
	Всего:	44	

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

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета по профилю дисциплины.

Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов,
- доска,
- наглядные пособия, дидактические средства.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
- мультимедиа-проектор,
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс, браузер, 1С: предприятие демо версия).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Садовская В. С. Психология общения: Учебник и практикум для СПО Садовская В.С., Ремизов В.А.- 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2019, 209 с.(профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01134-0.

Дополнительные источники:

1. Шеламова, Галина Михайловна. Деловая культура и психология общения [Текст]: учеб. для студ. ссузов, - 9-е изд., перераб. - М.: Академия, 2009
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2006.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.
4. Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ, 2005.
5. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2003.
6. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2000.
7. Баксан Ю.Г. Психология управления. Екатеринбург: СВ-96, 2004.
8. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА-М, 1996.
9. Гораннук В.В. Психология делового общения и управленческих взаимодействий. СПб.: Нева, 2003.
10. Деловое общение. Деловой этикет: Учебн. Пособие для студентов вузов /авт.-сост. И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
11. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М.: Дело, 2001.
12. Мирзоян А.П. Мир этикета. Энциклопедия. 2003.
13. Практическая психология в тестах. М.: АСТР-Пресс, 2005.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий, а также в ходе дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	Вопросы в ходе лекции. Контрольные вопросы при проверке домашнего задания
	Практическая работа «Психологический практикум»
	Практические работы «Психологический практикум»
	Устный опрос. Выступления с докладами
	Устный опрос. Выступления с докладами
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 общения; • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 	Устный опрос. Психологический тренинг
	Устный опрос
	Контрольная работа по разделу «»
	Устный опрос. Практическая работа «Психологический тренинг»
	Устный опрос.
	Устный опрос. «Психологический тест»
	Устный опрос. «Психологический тренинг»
	Практическая работа «Анализ стилей общения»
	Устный опрос. Практическая работа «Деловое общение»
	Устный опрос.

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология общения»

1. Определение понятия «общение». Характеристика и содержание общения.
Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Цели, функции, виды и уровни общения.
3. Роли и ролевые ожидания в общении.
4. Виды социальных взаимодействий.
5. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения.
Интерактивная сторона общения.
6. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения.
7. Стили общения.

8. Деловая беседа.
9. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
10. Парирование замечаний собеседников.
11. Психологические приемы влияния на партнера.
12. Психологический климат во время переговоров.
13. Психологический прием выслушивания партнера.
14. Техника и тактика аргументирования.
15. Формирование переговорного процесса.
16. Национальные стили ведения переговоров.
17. Кинесическое общение.
18. Проксемическое общение.
19. Визуальный контакт.
20. Паралингвистические особенности общения.
21. Межнациональные различия невербального общения.
22. Модели поведения.
23. Тактика общения.
24. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.
25. Этические принципы общения.
26. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
27. Определение целей и задач, планирование и проведение урока, осуществление педагогического контроля, оценка процесса и результатов обучения, анализ урока.
28. Организация внеурочной деятельности и общения учащихся.
29. Определение целей и задач внеурочной деятельности и общения, планирование и проведение внеурочных занятия.
30. Осуществлять педагогического контроля, оценка процесса и результатов деятельности обучающихся.
31. Анализ процесса и результатов внеурочной деятельности и отдельных занятий.
32. Педагогическое наблюдение и диагностика, интерпретация полученных результатов.
33. Определение целей и задач, планирование внеклассной работы.
34. Проведение внеклассных мероприятий. Анализ процесса и результатов проведения внеклассных мероприятий.
35. Определение целей и задач, планирование работы с родителями.
36. Взаимодействие с родителями учащихся при решении задач обучения и воспитания. Анализ результатов работы с родителями.
37. Координирование деятельности работников образовательной организации, работающих с классом.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	