

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Пономарева Светлана Викторовна  
Должность: Директор КЭУП  
Дата подписания: 28.08.2023 19:32:41  
Уникальный программный ключ:  
bb52f959411e64617366c53937b93e87130b1a2f



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭУП

\_\_\_\_\_ В.И. Мигаль

## Психология общения

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за	<b>Колледж экономики, управления и права</b>		
Учебный план	09.02.05-14-4-2650 2023-2024.plx Прикладная информатика (по отраслям) Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: технологический		
Квалификация	<b>техник-программист</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>0 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	66	Формы контроля в семестрах:	
в том числе:		контрольная работа 7	
аудиторные занятия	44		
самостоятельная работа	20		

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7		Итого	
	Неделя	21 3/6		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	22	22	22	22
Практические	22	22	22	22
Консультации	2	2	2	2
Итого ауд.	44	44	44	44
Сам. работа	20	20	20	20
Итого	66	66	66	66

Программу составил(и):

Преп., Филиппова И.И. \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

\_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины (модуля)

**Психология общения**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 09.02.05 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА (ПО ОТРАСЛЯМ) (приказ Минобрнауки России от 13.08.2014 г. № 1001)

составлена на основании учебного плана:

Прикладная информатика (по отраслям)

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: технологический

утвержденного Учёным советом университета от 21.03.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании ЦК

**Колледж экономики, управления и права**

Протокол от 30.06.2022 г. № 8

Срок действия программы: 2022-2027 уч.г.

Шинакова С.В.

\_\_\_\_\_  
личная подпись

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.05 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА (ПО ОТРАСЛЯМ)
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:		ОГСЭ.06
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	учебная дисциплина «Психология общения» относится к вариативной части цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Основы предпринимательской деятельности	

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>ОК1:</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
<b>ОК2:</b>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
<b>ОК3:</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<b>ОК4:</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<b>ОК5:</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<b>ОК6:</b>	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ОК7:</b>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
<b>ОК8:</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК9:</b>	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
<b>В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен</b>	

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	взаимосвязь общения и деятельности;
3.1.2	цели, функции, виды и уровни общения;
3.1.3	роли и ролевые ожидания в общении;
3.1.4	виды социальных взаимодействий;
3.1.5	механизмы взаимопонимания в общении;
3.1.6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
3.1.7	этические принципы общения;
3.1.8	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3.2.2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**4. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Психология общения</b>						
1.1	Понятие об общении. /Лек/	7	4	ОК1 ОК2 ОК3 ОК4 ОК5 ОК6 ОК7 ОК8 ОК9	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.2	1.Определение уровня общительности. 2. Самодиагностика по методике «Коммуникативные и организаторские способности». 3. Самодиагностика по методике «Ваш стиль делового общения». /Пр/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.3	Коммуникативная сторона общения. /Лек/	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.4	1. Самодиагностика по методике «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». 2. Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко. /Пр/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.5	Интерактивная сторона общения /Лек/	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.6	Перцептивная сторона общения /Лек/	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.7	Коммуникативный тренинг . /Пр/	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.8	Подготовить доклад на тему «Приемы эффективного общения по Д. Карнеги». /Ср/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.9	Формы делового общения /Лек/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.10	Тренинг развития общения и коммуникативных навыков в группе. /Пр/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.11	Подготовить доклады на тему: «Этикет делового застолья», «Публичные выступления». /Ср/	7	6	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
	<b>Раздел 2. Психология конфликта</b>						
2.1	Конфликтное общение. /Лек/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		

2.2	1.Самодиагностика по опроснику К. Томаса «Стратегия поведения в конфликтах». 2. Упражнение на тему «Управление конфликтом». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. /Пр/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.3	Подготовить доклады на тему: «Саморегуляция в конфликтах», «Участие третьей стороны в конфликтах», «Причины манипуляции в конфликтах». /Ср/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>							
3.1	Этическая культура /Лек/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
3.2	1. Опрос по теме: «Этическая культура страхового агента». /Пр/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
3.3	Подготовить доклады на тему: «Имидж делового человека», «Деловой этикет в разных культурах». /Ср/	7	4	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
3.4	Консультации /Конс/	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		
3.5	Контрольная работа /Контр.раб./	7	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 OK7 OK8 OK9	Л1.1Л2.1 Л2.2		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля:

Вариант № 1

Часть А

1. Неудачная форма выражения просьбы

- а) будьте любезны
- б) мне нужно чтобы вы
- в) очень вас прошу

2. Свойства речи, придающие ей особую энергетику

- а) обаяние, артистизм
- б) уверенность, дружелюбие
- в) искренность, заинтересованность
- г) все ответы правильные

3. Признак, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные

- а) территориальный
- б) функциональный
- в) периодичность

4. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам

- а) деловая беседа
- б) деловое совещание
- в) пресс-конференция

5. Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»

- а) Джек Лондон

- б) Марк Твен  
 в) Сент-Экзюпери
6. К часто используемым официально-распорядительным документам относят  
 а) приказ  
 б) заявление  
 в) автобиографию
7. Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как  
 а) родственное, дружеское, фамильярное  
 б) вежливое, уважительное  
 в) неформальное, доверительное
8. Compliments делаются относительно  
 а) внешнего вида  
 б) профессиональных способностей  
 в) умений общаться  
 в) все ответы правильные
9. Деловая этика включает в себя следующие принципы  
 а) свобода, терпимость  
 б) деловая обязанность  
 в) все ответы правильные
10. Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи  
 а) газетные статьи  
 б) классическая литература  
 в) современная массовая литература

## Часть В

1. Напишите не менее трех высших моральных ценностей.  
 2. Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:  
 Тип «мыслитель» Тип «художник»

- 1) математические способности;  
 2) способность к музыке;  
 3) способность к творческому самовыражению;  
 4) способность к систематизации информации;  
 5) способность к изобразительному искусству;  
 6) вербальные способности;  
 7) логическое мышление.
3. Дайте определение понятию «конфликт».  
 4. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:  
 I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения  
 а) уклонение а) речевой этикет а) коммуникативная  
 б) опережение б) дистантное общение б) императивная  
 в) компромисс в) некорректность в) перцептивная  
 г) сотрудничество г) имидж делового человека г) интерактивная
5. Дайте аргументированный ответ на вопрос:  
 «Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте \_\_\_\_\_»».

## Вариант № 2

## Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при знакомстве  
 а) а кто Вы такой?  
 б) давайте познакомимся  
 в) разрешите с Вами познакомиться
2. Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку  
 а) утренние и вечерние  
 б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные  
 в) федеральные, региональные и местные
3. Умение быть самим собой в контактах с другими людьми  
 а) аутентичность  
 б) вежливость  
 в) тактичность
4. \_\_\_\_\_ должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми:  
 а) мораль  
 б) этика  
 в) норма
5. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Тип темперамента, для которого подобное наказание окажется самым слабым  
 а) сангвиник  
 б) флегматик  
 в) холерик  
 г) меланхолик

## 6. Свойства темперамента

а) врожденные

б) приобретенные

## 7. Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную стороны речи:

а) словарный состав и словарный запас

б) произношение

в) грамматика

## 8. Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению

а) интерактивная

б) перцептивная

в) коммуникативная

## 9. Сфера общества, которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей

а) социальная

б) духовная

в) политическая.

## 10. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

а) словам

б) мимике и жестам

б) интонации.

## Часть В

1. Дайте определение личности.

2. Назовите признаки, характеризующие человека как личность.

3. Объясните, как соотносятся руководство и лидерство в коллективе.

4. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивид?

Целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация в темноте, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность.

5. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: Какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта?

## Перечень вопросов для промежуточного контроля:

1. Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.

2. Основные методы психологии общения, их классификация.

3. Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)

4. Виды общения

5. Основные уровни общения, их характеристика.

6. Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика)

7. Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика)

8. Игровой и духовный уровни общения (характеристика)

9. Эмоции в общении (понятие, причины возникновения).

10. Виды эмоций (положительные, отрицательные)

11. Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).

12. Барьеры коммуникации.

13. Манипуляции в общении (понятие, виды)

14. Возможные способы защиты от манипуляции

15. Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).

16. Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)

17. Тактильные средства коммуникации (приемы и средства)

18. Пространственно-временные средства коммуникации

19. Психология лжи (понятие, признаки, виды)

20. Диагностика лжи. Техника обнаружения.

21. Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия)

22. Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).

23. Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)

24. Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).

25. Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).

26. Конституционные типы личности.

27. Типология личности по типам темперамента

28. Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д)

29. Социализация личности (понятие, особенности, характеристика, проблемы социализации).

30. Этапы и стадии социализации личности

31. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)

32. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)
33. Структура конфликта, его динамика
34. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций
35. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).

Перечень задач, входящих в контрольную работу

Задача

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть - «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Проанализируйте ситуацию с этической точки зрения, с точки

Задача

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суete свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Какой вид конфликта перед вами? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б». Проанализируйте ситуацию с этической точки зрения

Задача

Личные взаимоотношения складываются из исполнения ролей и ожидания предписанного ролями поведения. Какая из перечисленных ситуаций подтверждает это?

1. администратор дает советы клиенту
2. служащий уверен в доброжелательности своего коллеги
3. менеджер рассчитывает, что секретарь отправит его деловые письма
4. продавец предлагает покупателю воспользоваться выгодным предложением

Проанализируйте перечисленные акты поведения с точки зрения социальных ролей, выполнения этических норм. Каким образом подобные действия способствуют профилактике конфликта?

Задача

Почему взгляд искоса воспринимается негативно?

1. свидетельствует о неискренности говорящего
2. из-за диссонанса между направлением взгляда и направлением головы
3. противоречит эстетическому стереотипу

Обоснуйте Ваш ответ с психологической точки зрения. Каковы психологические последствия такого поведения (или привычки)? Может ли это спровоцировать или усилить конфликтность?

Задача

Начальник страховой компании всегда недоволен своими сотрудниками, часто возмущается, повышает голос на подчиненных. Выражая претензии, всегда настаивает на своем, он всегда прав. Конфликтен. Способен лишить сотрудника премии, если вдруг рассердится на него.

Проанализируйте поведение начальника с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобного поведения, его влияние на коллектив? Каковы особенности взаимодействия с этим типом руководителя? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия с руководителем в данных условиях.

Задача

Клиент страховой компании пришел в офис для оформления документов по оплате услуг страхования. Сотрудник компании начал отвечать на вопросы клиента, объясняя сроки и размеры выплат. Клиент начал возмущаться, обвинять работника в некомпетентности, а вскоре перешел к оскорблениям и угрозам в адрес специалиста.

Проанализируйте поведение клиента с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобного поведения? Каковы особенности взаимодействия с этим типом клиента? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия с клиентом в данных условиях.

<p>Задача</p> <p>Клиент приходит в страховую компанию с намерением застраховать свой автомобиль. Страховщик предложил ему невыгодные условия, навязал свое мнение. Клиент согласился, подписал договор. На следующий день клиент узнал у своего друга – юриста, что условия договора крайне невыгодны. Клиент попытался выяснить, почему ему навязали невыгодные условия, страховщик отказывается что-либо объяснять, так как договор уже заключен, начинает злиться на клиента. Клиент сильно расстроен.</p> <p>Проанализируйте поведение клиента и сотрудника с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобных действий сотрудника? Предложите пути выхода из конфликтной ситуации. Проанализируйте их на предмет соответствия этическим нормам.</p> <p>Задача</p> <p>Директор страховой компании принял решение ввести жесткий дресс-код. Но сотрудники, занятые выездными видами деятельности с этим не согласились. Директор настаивал на своем. Развернулся конфликт.</p> <p>Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте ее на предмет конфликтности. Нарушаются ли в данной ситуации этические нормы? Обоснуйте свое мнение. Предложите пути выхода из конфликтной ситуации. Проанализируйте их на предмет соответствия этическим нормам.</p>
<b>5.2. Темы письменных работ</b>
<b>5.3. Перечень видов оценочных средств</b>
Текущий контроль Промежуточная аттестация

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ефимова Наталия Сергеевна	Основы общей психологии: Учебник	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Романов Владимир Владимирович, Романов В. В.	Юридическая психология: Учебное пособие Для СПО	Москва: Издательство Юрайт, 2020
Л2.2	Сорокотягин Игорь Николаевич, Сорокотягина Джуалета Александровна, Сорокотягин И. Н., Сорокотягина Д. А.	Юридическая психология: Учебник и практикум Для СПО	Москва: Юрайт, 2020

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	посадочные места по количеству студентов;
7.2	рабочее место преподавателя;
7.3	доска;
7.4	УМК по дисциплине «Психология общения»;
7.5	материалы к зачёту по дисциплине «Психология общения».
7.6	мультимедийный проектор с экраном для презентаций;
7.7	доступ к сети Интернет и современной справочной базе;
7.8	учебно-наглядные пособия.

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Прилагаются