

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)  
Ярославский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Ярославского филиала ПГУПС  
Епархин О.М.  
«19» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05. Психология общения**

**для специальности**

**09.02.06 Сетевое и системное администрирование**

**Квалификация – Сетевой и системный администратор**

Форма обучения – очная

Ярославль  
2022

Рассмотрено на заседании ЦК  
общего гуманитарного и социально-  
экономического цикла  
протокол № 9 от «12» мая 2022 г.  
Председатель Смирнов Я.А.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г. № 1548 и на основе примерной основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 09.00.00 Информатика и вычислительная техника в 2017 году.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, утвержденным директором филиала в 2021 году.

**Разработчик программы:**

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» в г. Орле

**Рецензент:** Ключева И.Б., преподаватель Ярославского филиала ПГУПС

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05. Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла.

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Учебная дисциплина ОГСЭ.05. Психология общения обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем основным видам деятельности ФГОС СПО по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-04, 06.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01	<ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;</li><li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>- реализовать составленный план; оценивать результат и</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>- структуру плана для решения задач;</li><li>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul>

	последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)	
ОК.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатура информационных источников,</li> <li>- применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации</li> </ul>
ОК.03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК.04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива, - психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности</li> </ul>
ОК.06	описывать значимость своей профессии (специальности)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Объём образовательной программы обучающегося 48 часов, в том числе:

Обязательная часть — 48 часов;

Вариативная часть — 0 часов.

Объём образовательной программы обучающегося - 48 часов, в том числе:

объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 46 часов;

теоретические занятия 28 часов;

практические занятия 18 часов;

консультации обучающегося -2 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>46</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>28</b>
практические занятия	<b>18</b>
консультации	<b>2</b>
Промежуточная аттестация проводится в 5 семестре в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	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.	2	
<b>Тема 1.2 Классификация общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	
	<b>2. Практическое занятие №1</b> «Круг общения»	2	
<b>Тема 1.3 Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такестика, проксемика.	2	
	<b>2. Практическое занятие №2</b> «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения».	2	
<b>Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	<b>2</b> 2	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06

<b>Тема 1.5</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.	2	
	<b>2. Практическое занятие №3</b> «Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»	2	
	<b>3. Практическое занятие №4</b> «Диагностический инструментарий «Ваши эмпатические способности». Анализ результатов тестирования	2	
<b>Тема 1.6</b> <b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	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	2	
<b>Тема 1.7</b> <b>Техники активного слушания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
	<b>2. Практическое занятие №5</b> «Деловая игра «Я Вас слушаю»	2	
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1</b> <b>Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	
<b>Тема 2.2</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента	2	
	<b>2. Практическое занятие №6</b> «Самодиагностика по теме «Темперамент»	2	
<b>Тема 2.3</b> <b>Этикет в профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь этикета и этики деловых отношений.	2	

<b>Тема 2.4</b> <b>Деловые переговоры</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2	
	<b>2. Практическое занятие №7</b> «Деловые игры: «Переговоры», «Пресс-конференция»	2	
<b>Раздел 3.</b> <b>Конфликты в деловом общении</b>		<b>10</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04,
<b>Тема 3.1</b> <b>Конфликт и его сущность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	4	
<b>Тема 3.2</b> <b>Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	<b>Практическое занятие №8</b> «Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»	2	
<b>Тема 3.3.</b> <b>Стресс и его особенности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».	2	
	<b>1. Практическое занятие №9</b> «Самодиагностика по теме «Стресс и его особенности»	2	
	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06
		<b>Всего: 48</b>	

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- ученические столы двухместные,
- стулья,
- шкафы,
- стеллаж,
- классная доска - маркерная;
- рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером.

Средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- акустические колонки;
- экран проекционный стационарный;
- комплект учебно-наглядных пособий, стендов, презентационных материалов.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и (или) электронными изданиями, рекомендованными для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие/И.П.Кошечкина -ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018-304с.

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

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/456734>

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/444374>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/455243>
3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для

СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/454235>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий в соответствии с фондом оценочных средств по учебной дисциплине.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);</li> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p>	<p>Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - 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>«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.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Итоги выполнения практических занятий Дифференцированный зачет Письменный зачет Устный опрос</p>

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатура информационных источников,</li> <li>- применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>-приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>		