

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
информационных технологий и  
автоматизированных систем

\_\_\_\_\_ Л.Д. Павлова

подпись

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология общения

09.02.06 «Сетевое и системное администрирование»

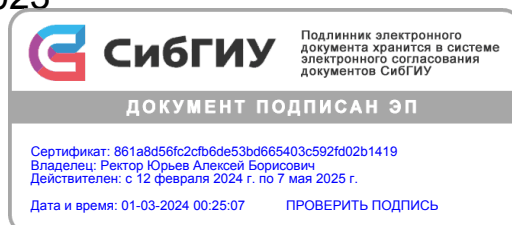
Квалификация выпускника  
Сетевой и системный администратор

Форма обучения  
Очная форма

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк  
2023



## **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения;
- формирование культуры общения;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомить обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
- способствовать формированию умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- обеспечить освоение техник и приёмов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- формировать коммуникативные и перцептивные способности для установления и поддержания эффективных межличностных и деловых контактов;
- обучение практическим приемам реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.);
- обучение практическим приемам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, конструктивного решения конфликтных ситуаций в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

## **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Русский язык;
- Основы безопасности жизнедеятельности;
- Обществознание;
- Проектная деятельность 1.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Производственная практика;
- Русский язык и культура речи;

- Безопасность жизнедеятельности;
- Проектная деятельность 2;
- Проектная деятельность 3;
- Проектная деятельность 4.

### 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### Общие компетенции

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

| Код ОК, ПК   | Уметь   | Знать  |
|--|---|--|
| ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06. | <p>учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе меж-личностного общения;</p> <p>распознавать способы манипулирования и конструктивно противостоять ему;</p> | <p>функции, виды, структуру и уровни общения;</p> <p>виды социальных взаимодействий;</p> <p>виды и техники слушания партнера по общению;</p> <p>функции, виды, сложности интерпретации невербальной коммуникации;</p> <p>барьеры в общении;</p> <p>механизмы</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>определять различные механизмы взаимопонимания в процессе общения и выстраивать конструктивное взаимодействие с учетом особенностей этих механизмов;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>эффективно работать в коллективе и команде, общаться с коллегами, руководством и клиентами;</p> <p>конструктивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации в общении.</p> | <p>взаимопонимания в общении;</p> <p>ценности, принципы общения;</p> <p>этические нормы и правила делового общения;</p> <p>специфику делового общения;</p> <p>закономерности формирования и развития группы, команды, коллектива;</p> <p>формы делового общения;</p> <p>виды, типы, этапы развития конфликтов;</p> <p>стратегии и стили поведения в конфликте;</p> <p>способы регуляции деловых конфликтов.</p> |
|--|--|---|

#### 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

#### Объем учебной дисциплины

| Семестр / курс                      | <b>ИТОГО</b> | <b>4 семестр</b> |
|-------------------------------------|--------------|------------------|
| Форма промежуточной аттестации      |              | <i>зачет</i>     |
| Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>   | <b>42</b>    | 42               |
| Лекции, <i>академ. час.</i>         | <b>20</b>    | 20               |
| в форме практической подготовки     | <b>0</b>     | 0                |
| Лабораторные работы, <i>академ.</i> | <b>0</b>     | 0                |

|   |    |    |
|---|----|----|
| час.  |    |    |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Практические занятия, <i>академ. час.</i>     | 10 | 10 |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i> | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Консультации, <i>академ. час.</i>             | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>   | 12 | 12 |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Контроль, <i>академ. час.</i>                 | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |

### Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Коммуникативная сторона общения. Социально-перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен. (Введение в курс "Психологии общения". Общение как социальный феномен. (Предмет, разделы дисциплины, основные понятия и основные аспекты общения. Структура, характеристики, виды общения. Функции и стили общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения. Виды социальных взаимодействий. Потребность в общении. Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Каналы коммуникации. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций. Вербальная коммуникация: элементы, средства, формы, виды, характеристики, функции. Виды и техники слушания партнера по общению. Невербальная коммуникация: функции, каналы, типы невербальных сигналов. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры. Виды барьеров, пути их преодоления. Техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Функции, особенности, виды, социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, аттракция (виды, факторы формирования, законы) каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. Механизмы межличностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Правила самоконтроля эмоций.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Понятие интеракции. Теории межличностного взаимодействия. Значение, функции, структура, виды интеракции. Стратегии взаимодействия. Способы воздействия людей друг на друга. Культура, ценности, принципы общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения, выстраивание конструктивного взаимодействия с учетом особенностей этих механизмов. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.);

Раздел 2 Деловое общение. (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Виды и формы делового общения. Понятие имиджа. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Основные отличия делового общения от межличностного. Понятие профессионального общения. Этические нормы и правила делового общения. Аргументация в деловой коммуникации. Закономерности формирования и развития группы, коллектива, команды (понятие, стадии формирования). Понятие лидерства в коллективе (функции, типы лидеров; стили руководства). Лидерские качества. Типология командных ролей в коллективе. Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Основные формы делового общения: беседа (виды, этапы проведения), деловое совещание (виды, типы, классификация, этапы проведения), публичное

выступление, пресс-конференция, переговоры, деловая переписка. Понятие имиджа в профессиональной сфере. Практические приемы реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.) Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Признаки, виды, типы конфликта. Стратегии, стили, приемы, алгоритм поведения в конфликте. Причины конфликтов в деловой сфере и эффективное управление ими.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Причины конфликтов в деловом общении. Управление деловыми конфликтами. Карта конфликта. Способы регуляции деловых конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Параметры подлинно разрешенного конфликта. Практические приёмы бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, поиск конструктивных решений различных конфликтных ситуаций).

## 5 Перечень тем лекций

| № раздела / темы дисциплины | Темы лекций                                | Трудоемкость, <i>академ. час</i> |                                 |
|-----------------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|
|                             |  | всего                            | в форме практической подготовки |
| Раздел 1.                   | Основные закономерности психологии общения |                                  |                                 |
| Тема 1.1.                   | Общение как социальный феномен             | 2                                |                                 |
| Тема 1.2.                   | Коммуникативная сторона общения            | 2                                |                                 |
| Тема 1.3.                   | Социально-перцептивная сторона общения     | 2                                |                                 |
| Тема 1.4.                   | Интерактивная сторона общения              | 2                                |                                 |
| Раздел 2.                   | Деловое общение                            |                                  |                                 |
| Тема 2.1.                   | Специфика делового общения                 | 3                                |                                 |
| Тема 2.2.                   | Виды и формы делового общения              | 3                                |                                 |

|               |  |           |          |
|---------------|--|-----------|----------|
| Раздел 3.     | Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |           |          |
| Тема 3.1.     | Основы психологии конфликта                        | 3         |          |
| Тема 3.2.     | Конфликты в деловом общении                        | 3         |          |
| <b>Итого:</b> |  | <b>20</b> | <b>0</b> |

### 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

| № раздела / темы дисциплины         | Темы практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость, <i>академ. час</i> |                                 |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|---------------------------------|
|                                     |   | всего                            | в форме практической подготовки |
| Раздел 1;<br>Тема 1.1;<br>Тема 1.2. | Практикум "Определение уровня коммуникативных способностей; учет индивидуальных особенностей партнеров по общению"; Тренинг "Техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности)" | 2                                |                                 |
| Раздел 1;<br>Тема 1.3;<br>Тема 1.4. | Практикум «Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.»                    | 2                                |                                 |
| Раздел 2;<br>Тема 2.1;<br>Тема 2.2. | Практикум «Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д. Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.»       | 2                                |                                 |
| Раздел 3;<br>Тема 3.1;<br>Тема 3.2. | Тренинг «Определение своих стилей поведения в конфликте. Психология конфликта. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм   | 2                                |                                 |



|   |  |           |          |
|---|--|-----------|----------|
|   | поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта» |           |          |
| Раздел 1;<br>Тема 1.1;<br>Тема 1.2;<br>Тема 1.3;<br>Тема 1.4;<br>Раздел 2;<br>Тема 2.1;<br>Тема 2.2;<br>Раздел 3;<br>Тема 3.1;<br>Тема 3.2. | Зачет  | 2         |          |
| <b>Итого:</b>   |  | <b>10</b> | <b>0</b> |

### 7 Перечень тем лабораторных работ

| № раздела / темы дисциплины | Темы лабораторных работ | Трудоемкость, <i>академ. час</i> |                                 |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
|                             |                         | всего                            | в форме практической подготовки |
|                             | <i>Отсутствуют</i>      |                                  |                                 |
| <b>Итого:</b>               |                         | <b>0</b>                         | <b>0</b>                        |

### 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

| № раздела / темы дисциплины | Темы курсовых работ (проектов) | Трудоемкость, <i>академ. час</i> |                                 |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
|                             |                                | всего                            | в форме практической подготовки |
|                             | <i>Отсутствуют</i>             |                                  |                                 |
| <b>Итого:</b>               |                                | <b>0</b>                         | <b>0</b>                        |

### 9 Виды самостоятельной работы

| № раздела / темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость, <i>академ. час</i> |                                 |
|-----------------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|
|                             |  | всего                            | в форме практической подготовки |
| Тема 1.1.                   | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 1                                |                                 |
| Тема 1.2.                   | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к  | 1                                |                                 |

|               |  |           |          |
|---------------|--|-----------|----------|
|               | практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования.   |           |          |
| Тема 1.3.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 1         |          |
| Тема 1.4.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 1         |          |
| Тема 2.1.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 2         |          |
| Тема 2.2.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 2         |          |
| Тема 3.1.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 2         |          |
| Тема 3.2.     | 1. Изучение лекционного материала;<br>2. Подготовка к практическому занятию;<br>3. Прохождение тестирования. | 2         |          |
| <b>Итого:</b> |  | <b>12</b> | <b>0</b> |

## **10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

### **а) основная литература:**

1 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/413575> (дата обращения: 29.03.2023);

2 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, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834> (дата обращения: 06.04.2023).

**б) дополнительная литература:**

1 Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865> (дата обращения: 29.03.2023);

2 Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/511945> (дата обращения: 29.03.2023).

**в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, [200 – ]. — URL: <http://e.lanbook.com>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». — Москва, [200 – ]. — URL: <http://elibrary.ru>. — Режим доступа: по подписке;

4 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». — Москва, [2015 – ]. — URL: <http://rusneb.ru>. — Режим доступа: по подписке;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». — Москва, [200 – ]. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». — Москва, [200 – ]. — URL: <https://biblioclub.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : [коллекции: «Дошкольная педагогика. Педагогика школы», «Педагогика. Образование»] // IPR SMART / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». —

Москва, [200 – ]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 – ]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

9 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ? ]. – URL: <https://academia-library.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

10 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

11 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 – ]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

**г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

- 7-Zip;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- LibreOffice;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- P7-Офис.

**д) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы,

мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Учебные аудитории оснащены рабочим местом преподавателя с персональным компьютером и рабочими местами обучающихся. Для проведения занятий лекционного типа (лекций) предусмотрена аудитория, оборудованная компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебной доской. Для проведения практических занятий предусмотрен кабинет «Социально-экономических дисциплин», оборудованный учебной доской и оснащенный компьютерной техникой, экраном, мультимедийным проектором, средствами аудиовизуализации и учебно-наглядными пособиями.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна  
(университетский колледж).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании Педагогического совета Университетского колледжа

## Приложение

### Аннотация

#### рабочей программы дисциплины «Психология общения»

по направлению подготовки (специальности)

**09.02.06 «Сетевое и системное администрирование»**

**форма обучения – Очная форма**

#### **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения;
- формирование культуры общения;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомить обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
- способствовать формированию умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- обеспечить освоение техник и приёмов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- формировать коммуникативные и перцептивные способности для установления и поддержания эффективных межличностных и деловых контактов;
- обучение практическим приемам реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.);
- обучение практическим приемам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, конструктивного решения конфликтных ситуаций в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

#### **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Русский язык;
- Основы безопасности жизнедеятельности;
- Обществознание;
- Проектная деятельность 1.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Производственная практика;
- Русский язык и культура речи;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Проектная деятельность 2;
- Проектная деятельность 3;
- Проектная деятельность 4.

### **3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### **Общие компетенции**

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

– 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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

| <b>Код ОК, ПК</b>  | <b>Уметь</b>   | <b>Знать</b>  |
|--|--|---|
| ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 06. | учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними;<br>применять техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности); | функции, виды, структуру и уровни общения;<br>виды социальных взаимодействий;<br>виды и техники слушания партнера по общению; |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе меж-личностного общения;<br/>распознавать способы манипулирования и конструктивно противостоять ему;<br/>определять различные механизмы взаимопонимания в процессе общения и выстраивать конструктивное взаимодействие с учетом особенностей этих механизмов;<br/>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;<br/>эффективно работать в коллективе и команде, общаться с коллегами, руководством и клиентами;<br/>конструктивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации в общении.</p> | <p>функции, виды, сложности интерпретации невербальной коммуникации;<br/>барьеры в общении;<br/>механизмы взаимопонимания в общении;<br/>ценности, принципы общения;<br/>этические нормы и правила делового общения;<br/>специфику делового общения;<br/>закономерности формирования и развития группы, команды, коллектива;<br/>формы делового общения;<br/>виды, типы, этапы развития конфликтов;<br/>стратегии и стили поведения в конфликте;<br/>способы регуляции деловых конфликтов.</p> |
|--|---|--|

#### 4 Объем учебной дисциплины

| Семестр / курс                      |              | <b>4 семестр</b> |
|-------------------------------------|--------------|------------------|
| Форма промежуточной аттестации      | <b>ИТОГО</b> | <i>зачет</i>     |
| Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>   | <b>42</b>    | 42               |
| Лекции, <i>академ. час.</i>         | <b>20</b>    | 20               |
| в форме практической подготовки     | <b>0</b>     | 0                |
| Лабораторные работы, <i>академ.</i> | <b>0</b>     | 0                |



|   |    |    |
|---|----|----|
| час.  |    |    |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Практические занятия, <i>академ. час.</i>     | 10 | 10 |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i> | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Консультации, <i>академ. час.</i>             | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>   | 12 | 12 |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |
| Контроль, <i>академ. час.</i>                 | 0  | 0  |
| в форме практической подготовки               | 0  | 0  |

## 5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Коммуникативная сторона общения. Социально-перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен. (Введение в курс "Психологии общения". Общение как социальный феномен. (Предмет, разделы дисциплины, основные понятия и основные аспекты общения. Структура, характеристики, виды общения. Функции и стили общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения. Виды социальных взаимодействий. Потребность в общении. Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Каналы коммуникации. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций. Вербальная коммуникация: элементы, средства, формы, виды, характеристики, функции. Виды и техники слушания партнера по общению. Невербальная коммуникация: функции, каналы, типы невербальных сигналов. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры. Виды барьеров, пути их преодоления. Техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Функции, особенности, виды, социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, аттракция (виды, факторы формирования, законы) каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. Механизмы межличностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Правила самоконтроля эмоций.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Понятие интеракции. Теории межличностного взаимодействия. Значение, функции, структура, виды интеракции. Стратегии взаимодействия. Способы воздействия людей друг на друга. Культура, ценности, принципы общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения, выстраивание конструктивного взаимодействия с учетом особенностей этих механизмов. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.);

Раздел 2 Деловое общение. (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Виды и формы делового общения. Понятие имиджа. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Основные отличия делового общения от межличностного. Понятие профессионального общения. Этические нормы и правила делового общения. Аргументация в деловой коммуникации. Закономерности формирования и развития группы, коллектива, команды (понятие, стадии формирования). Понятие лидерства в коллективе (функции, типы лидеров; стили руководства). Лидерские качества. Типология командных ролей в коллективе. Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Основные формы делового общения: беседа (виды, этапы проведения), деловое совещание (виды, типы, классификация, этапы проведения), публичное

выступление, пресс-конференция, переговоры, деловая переписка. Понятие имиджа в профессиональной сфере. Практические приемы реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.) Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Признаки, виды, типы конфликта. Стратегии, стили, приемы, алгоритм поведения в конфликте. Причины конфликтов в деловой сфере и эффективное управление ими.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Причины конфликтов в деловом общении. Управление деловыми конфликтами. Карта конфликта. Способы регуляции деловых конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Параметры подлинно разрешенного конфликта. Практические приёмы бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, поиск конструктивных решений различных конфликтных ситуаций).

## **6 Составитель(и):**

педагог-психолог      Бойкова      Анастасия      Владимировна  
(университетский колледж).