

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,  
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ  
ИМ. ПРОФ. М. А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»  
(СПбГУТ)  
Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций им. Э.Т. Кренкеля

---

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор по  
учебной работе

А.В. Абилов

2023 г.

Регистрационный №11.08.23/19



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

(наименование учебной дисциплины)

по специальности

09.02.06 Сетевое и системное администрирование  
(код и наименование специальности)

квалификация  
сетевой и системный администратор

Санкт-Петербург  
2023

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования и учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена (индекс – ОГСЭ.05) по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, утверждённым ректором ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» 30 марта 2023 г., протокол № 3.

Составитель:

Преподаватель



Т.Ю. Журавлева

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Главный специалист НТБ УИОР



Р.Х. Ахтреева

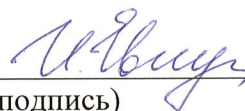
(подпись)

ОБСУЖДЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии № 8 (гуманитарных дисциплин)

1 февраля 2023 г., протокол № 6

Председатель предметной (цикловой) комиссии:



И.П. Евнукова

(подпись)

ОДОБРЕНО

Методическим советом Санкт-Петербургского колледжа телекоммуникаций им. Э.Т. Кренкеля  
8 февраля 2023 г., протокол № 3

Заместитель директора по учебной работе колледжа СПб ГУТ



Н.В. Калинина

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа СПб ГУТ



Т.Н. Сиротская

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Директор департамента ОКОД



С.И. Ивасишин

(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «**Психология общения**» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО (базовой подготовки) 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

В программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся компетенций, необходимых для качественного освоения ООП СПО на базе среднего общего образования; программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Она является единой для всех форм обучения. Рабочая программа служит основой для разработки тематического плана и контрольно-оценочных средств (КОС) учебной дисциплины образовательным учреждением.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ). Освоение дисциплины «Психология общения» способствует формированию у обучающихся общих компетенций:

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

## **1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей профессии (специальности)

**знать:**

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

#### **«ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	<b>54</b>
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	<b>48</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	18
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2
Самостоятельная работа	<b>6</b>

## 1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Введение в учебную дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	OK02, OK03, OK09
	Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Роль общения в отрасли телекоммуникаций.		
<b>Раздел 1. Психология общения</b>			
<b>Тема 1. Общение - основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	OK05, OK09
	1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. 2.Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смещения межличностного и ролевого общения.		
<b>Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	OK01, OK02, OK03, OK05, OK06, OK09, OK11
	1.Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения		
<b>Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	OK07, OK08, OK10
	1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности		
<b>Тема 4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		OK02, OK07,

<b>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)</b>	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений	2	ОК08, ОК10
	<b>Практические занятия</b>		
	1 «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	2	
<b>Тема 5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК02, ОК07, ОК08, ОК10, ОК11
	1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	4	
	2. Корректное ведение диспута, публичного выступления. Аргументация		
	<b>Практические занятия</b>		
	2 Решение ситуационных задач	6	
	3 Ролевая игра «Диспут»		
	4 Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2		
Подготовить сообщения на тему «Как читать мысли других по их жестам? Почему по речи судят о культуре человека?»	2		
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 05, ОК 06, ОК09
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	
	<b>Практические занятия</b>		
	5 Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики	4	
6 Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации			
<b>Тема 2. Эмоциональное реагирование в</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК05, ОК09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в	4	

<b>конфликтах и саморегуляция</b>	общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации				
	<b>Практические занятия</b>				
	7	Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций	2		
<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>					
<b>Тема 1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	1. Понятие этики и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		4		
	<b>Практические занятия</b>				
	8	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	ОК02, ОК 03, ОК04, ОК 05, ОК 06, ОК09	
	9	Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		6		
	Подготовить сообщения на темы (на выбор): - «Толерантность – основа диалогического общения» - «Роль негативных эмоций в общении человека» - «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?»		2		
Используя профиограмму своей специальности, описать роль и место общения в структуре профессиональной деятельности. Составить презентацию своих качеств специалиста.		4			
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>					
			2		
<b>Всего</b>			<b>54</b>		



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

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения: ПК (системный блок тип 2 UNIVERSAL Мо.55 и монитор тип 1 BENG GW2270); проектор тип 2 Vivitek DX881ST; экран lumien; доска маркерная -1; рабочими местами; лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов; печатные/электронные демонстрационные пособия, учебно-методические пособия в электронном/печатном виде.

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

Библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Электронные издания:**

1. Ефимова, Н.С. Основы общей психологии: учебник для среднего профессионального образования /Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 288 с. — ISBN 978-5-8199-0702-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861149> (дата обращения: 20.01.2023).
2. Ефимова, Н.С. Основы психологической безопасности: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8199-0843-3. -- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1870556> (дата обращения: 20.01.2023).
3. Ефимова, Н.С. Психология общения: практикум по психологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.С. Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8199-0693-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952> (дата обращения: 20.01.2023).
4. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — ISBN 978-5-8199-0739-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807> (дата обращения: 20.01.2023).

##### **Электронные ресурсы:**

1. Psychology. Ru: Психология: образовательный портал. - URL: <http://www.psychology.ru>(дата обращения: 20.01.2023).
2. А.Я. Психология: образовательный сайт. – URL: <http://azps.ru/>(дата обращения: 20.01.2023).
3. Популярная психология: журнал. – URL: <http://psynews.narod.ru> (дата обращения: 20.01.2023).

##### **3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник для среднего профессионального образования/ Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — ISBN 978-5-16-013292-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 20.01.2023).
2. Волкогонова, О.Д. Управленческая психология: учебник для среднего профессионального образования/ О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — ISBN 978-5-8199-0158-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1776861> (дата обращения: 20.01.2023).

3. Ефимова, Н.С. Социальная психология: учебное пособие для среднего профессионального образования /Н.С.Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8199-0723-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1834746> (дата обращения: 20.01.2023).
4. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник для среднего профессионального образования / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-8199-0925-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832156> (дата обращения: 20.01.2023).
5. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.Г. Крысько. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021. — 251 с. — ISBN 978-5-9558-0638-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232658> (дата обращения: 20.01.2023).
6. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 20.01.2023).
7. Социальная психология общения: теория и практика / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — ISBN 978-5-16-014192-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436> (дата обращения: 20.12.2023).
8. Шувалова, И. А. Психология отношений на работе: практическое пособие для работника / И. А. Шувалова. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — ISBN 978-5-369-01738-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846271> (дата обращения: 20.12.2023).

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.  «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Примеры форм и методов контроля и оценки <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме;</li> <li>• Тестирование....</li> <li>• Контрольная работа</li> <li>....</li> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• Защита реферата....</li> <li>• Семинар</li> <li>• Защита курсовой работы (проекта)</li> <li>• Выполнение проекта;</li> <li>• Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента)</li> </ul>

<p>нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка выполнения практического задания(работы)</li> <li>• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...</li> <li>• Решение ситуационной задачи....</li> </ul>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)		
---	--	--