

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение

«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....

« 03 » 07 20 20



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов

« 07 » 20 20

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности

09.02.02 «Компьютерные сети»

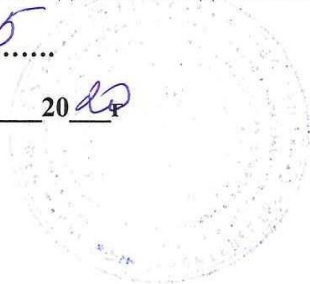
базовая подготовка

Санкт-Петербург  
2020

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №.....<sup>5</sup>.....

« 18 » 06 20 17



Одобрена на заседании цикловой комиссии

Историко-философских дисциплин и права

Протокол №.....<sup>11</sup>.....

« ..... » 06 ..... 20 17.

Председатель цикловой комиссии

Р.В. Филь

Разработчик:

Иванова Н.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АУТСГиП»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Этика и психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 09.02.02 «Компьютерные сети»

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **освоить компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
- ПК 2.2. Применять программные средства и комплексы при ведении кадастров
- ПК 3.1. Проводить оценку технического состояния зданий.
- ПК 3.2. Проводить техническую инвентаризацию объектов недвижимости
- ПК 4.1. Выполнять градостроительную оценку территории поселения.
- ПК 4.2. Вести процесс учета земельных участков и иных объектов недвижимости.
- ПК 4.3. Вносить данные в реестры информационных систем градостроительной деятельности.
- ПК 4.4. Оформлять кадастровую и другую техническую документацию в соответствии с действующими нормативными документами.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>108/3</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>72/2</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>32</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>36</i>
в том числе:	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов/зач.е	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Психологические аспекты делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	21/0,58	
	1   Введение. Общение — основа человеческого бытия. Понятие социальной роли	2	1
	2   Классификация общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения.	2	1
	3   Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Успех делового общения	2	1
	4   Психологические приёмы влияния на партнёра	2	1
	<b>Практические занятия</b>		
	Психологический тест: Умеете ли вы излагать свои мысли?	2	2
	Тренинг противостояния манипуляции в общении. Тест: Коммуникабельны ли вы?	2	2
	Развитие техники установления контакта и активного слушания. Тест: Приятно ли с вами общаться?	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	7	3
Изучение информационного материала . Реферат по пройденному материалу. Решение ситуационных задач по проблемам в общении Ведение дневника самонаблюдения			
<b>Проявление индивидуальных особенностей личности в</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	18/0,5	
	1   Темперамент.	2	1
	2   Характер и воля	2	
	3   Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности.	2	
	4   Роль эмоций и чувств в общении.	2	





<b>деловом общении</b>	Особенности профессионального общения работника. Тест: Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения	2	3
	Психологические тесты: Умеете ли вы слушать?; Тип темперамента; Волевой ли вы человек?	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
	Изучение информационного материала (взаимоотношения двух сторон) Ведения дневника наблюдения (механизмы взаимопонимания в общении работника с коллегами, клиентами)		
<b>Конфликты и споры в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	21/0,58	
	1   Конфликт и его структура .Понятия «конфликт», «медиация». Функции конфликта.	2	1
	2   Стратегия поведения в конфликтных ситуациях .Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов.	2	
	3   Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	2	1
	<b>Практическое занятие</b>		
	Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. Тест: Коммуникативные и организаторские способности (КОС)	2	2
	Психологические тесты: Эмоциональная чувствительность; Насколько вы конфликтны?	2	2
	Тренинг «Общение в конфликтной ситуации».	2	2
	Психологический тест: Стратегия поведения в конфликте.		
	Упражнение «Поплавок в океане», «Детектив»	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	7	3
Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации. Ведение дневника наблюдения Реферат по пройденной теме			
<b>Этика и</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	33/0,92	

<b>культура поведения</b>	1	Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика	2	1	
	2	Деловой этикет. Внешний облик человека.	2		
	3	Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка.	2	1	
	4	Визитная карточка в деловой жизни. Деловой протокол. Интерьер рабочего помещения. Особенности национальной этики.	2	1	
	5	Аргументы и их влияние на эффективность общения. В общении мелочей не бывает	2	1	
	6	Подарки в нашей жизни. Поведение за столом. Секреты общения в поисках работы.	2	1	
	<b>Практическое занятие</b>				2
	Упражнение «Невербальное приветствие».			2	
	Упражнение « Портрет собеседника по телефону».			2	2
	Упражнение « Речевая гимнастика».			2	2
	13 рекомендаций по методу принципиального ведения переговоров- семинар			2	2
	Упражнение по теме: виды аргументов			2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			11	3
	Подготовка к семинару, конспект, реферат (на выбор) по пройденному материалу. Основные термины -кроссворд				
<b>Реализация индивидуального подхода</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		15/0,42		
	1	Толерантность .Особенности коммуникации с разными категориями клиентов .	2	1	
	2	Феномен личностного влияния.	2		
	<b>Практическое занятие</b>				2
	Сущность проблемы о праве на жизнь и смерть. Эвтаназия. Этические проблемы трансплантологии.- семинар			2	
	Феномен психической зависимости от интернета.- семинар			2	
	<b>Дифференцированный зачёт</b>			2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			5	3
Изучение информационного материала , подготовка к семинару и зачёту. Ведение дневника наблюдения					

<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108/3</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин.

##### **Кабинет социально-экономических дисциплин**

- ученический стол - 18 шт.;
- ученический стул - 36 шт.;
- стол - 1 шт.;
- стул - 1 шт.;
- доска ученическая - 2 шт.;
- тумбы над и под досками-8шт.;
- шкаф-1шт.;

##### **технические средства обучения:**

##### **аудиовизуальные средства для презентаций:**

- проектор – 1 шт.;
- экран проекционный – 1 шт.

информационные стенды в соответствии с профилем кабинета

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

**Сахарчук Е.С.** Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

**Ефимова Н.С.** Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Кошечкина И.П.** Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Борисов В. К.** Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Бороздина Г. В.** Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 295 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>

**Разин А.В.** Основы этики: Учебник / А.В. Разин. - Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и промежуточной аттестацией.

Методы контроля направлены на проверку обучающихся:

- ✓ – выполнять условия задания на творческом уровне с представлением собственной позиции;
- ✓ – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;
- ✓ – осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;
- ✓ – работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>умения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>- Использовать эффективные приемы управления конфликтами;</li> <li>- Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета</li> </ul> <p>знания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul>	<p>Решение ситуационных задач Самостоятельная работа Тестирование Контроль за ведением дневника наблюдения Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе</p> <p>Дифференцированный зачет</p>