



**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом Института сервисных технологий ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Протокол № 10 от «24» февраля 2021г.  
с изм. Протокол № 11 от «16» апреля 2021г.  
с изм. Протокол № 14 от «30» июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности: *09.02.07 Информационные системы и программирование*  
Квалификация: *специалист по информационным системам*  
год начала подготовки: *2021*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В.</i>

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>



## 1. Общие положения

Методические указания предназначены для обучающихся по ООП СПО по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», изучающих учебную дисциплину «Психология общения», и могут использоваться на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя.

**Цели освоения учебной дисциплины:** получение специальных знаний по теме и возможность их использования в процессе дальнейшего обучения, профессионального становления и развития студента.

Задачей курса являются:

- усвоение студентами нравственных норм общения и этикета
- формирование навыков социально-психологического познания;
- повышение культурной, психологической и социальной компетентности

В результате изучения дисциплины студент должен владеть навыками:

- исследования стилевых особенностей, выразительных и художественно-изобразительных средств языка
- ведения различных форм деловых бесед
- правил деловой переписки и составления служебных документов

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает компетенции:

Код	Наименование 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист 3</i>

ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
--------	--

В результате освоения 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)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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)

### **Виды занятий.**

В процессе изучения профессионального модуля используются следующие виды занятий:

- работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – теоретическое обучение (лекции) и практические занятия.

### **Формы контроля**

В процессе изучения учебной дисциплины предусмотрены следующие формы контроля по овладению компетенциями: текущий, промежуточный контроль.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде оценки выполнения практических работ, устного опроса.

Промежуточный контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета.

### **1. Практические занятия.**

Практические занятия — метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач, тестирование, практические работы и др.



## Тематика и содержание

### Раздел 1. Понятие коммуникации.

#### Тема 1. 1.1. Особенности делового общения

##### *Практическое занятие. Особенности делового общения*

Что такое деловое общение(коммуникация)? Дайте несколько толкований термина по словарям. Виды делового общения. Каково влияние личностных качеств на общение?

### Раздел 2. Виды коммуникации

#### Тема 2.1. Вербальные средства коммуникации

*Практическое занятие. Вербальные средства коммуникации* Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения

#### Тема 2.2.

Невербальная коммуникация

##### *Практическое занятие . Невербальные виды коммуникации.*

Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания

### Раздел № 3. Психология делового общения

#### Тема 3.1.

Психическая структура личности и практика делового общения

*Практическое занятие.* Деловое общение в рабочей группе

#### Тема 3.2.

Деловое общение и психодиагностика

*Практическое занятие.* Содержание визуальной психодиагностики

#### Тема 3.3.

*Конфликты и пути их разрешения*

*Практическое занятие.* Правила поведения в условиях конфликта.

*Практическое занятие.* Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта

#### Тема 3.4. Стрессы. Стрессоустойчивость

*Практическое занятие.* Профилактика стрессов в деловом общении

### Раздел № 4.

Этические формы общения

#### Тема 4.1. Этика речевой коммуникации

*Практическое занятие. Этика речевой коммуникации* Этика и речь.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		<i>Лист 6</i>

Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания

### **3. Информационное обеспечение обучения.**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348898>
2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/939855>
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=361220>

##### **Дополнительная литература**

1. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/936086>
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=364706>

##### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс  
Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование»  
Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
3. Открытая библиотека имени В.Е.Еременко (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.archaeology.ru>
4. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>