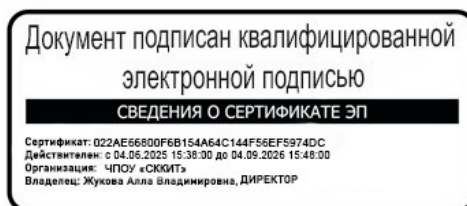


Частное профессиональное образовательное учреждение  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрена и утверждена  
на Педагогическом совете  
от 19.03.2026 Протокол №  
03



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ  
«СККИТ»  
А.В. Жукова  
«19» марта 2026

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**09.02.06 СЕТЕВОЕ И СИСТЕМНОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

**Системный администратор**

**Согласовано:**

Заместитель директора по учебно - методической работе Л.И. Макарова

**Составитель:**

Руководитель объединения инноваций и сетевого и системного администрирования В.М. Жукова

Пятигорск-2026

Программа учебной дисциплины Психология общения разработана в соответствии с:

- Приказом Минпросвещения Российской Федерации от 10 июля 2023 года № 519 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование»

**Укрупненная группа специальности 09.00.00 Информатика и вычислительная техника**

**Организация-разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский колледж инновационных технологий»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<u>4</u>
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<u>5</u>
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	<u>10</u>
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	<u>12</u>
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	<u>21</u>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование, квалификация – системный администратор

**1.2 Место программы учебной дисциплины в структуре образовательной программы:** Дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл (СГ.07) специальности Сетевое и системное администрирование

### 1.3 Результаты освоения программы учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины формируются следующие компетенции:

Код и название компетенции	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов

деятельности	значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	поиска информации
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и	организовывать работу коллектива и команды;	психологические основы деятельности коллектива,

<p>работать в коллективе и команде</p>	<p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в академических часах очная форма обучения	Объем в академических часах заочная форма обучения
Объем учебной дисциплины	60	60
в том числе реализуемый в форме практической подготовки	22	2
в том числе из объема учебной дисциплины:		
Теоретическое обучение	26	2
Практические занятия (если предусмотрено)	22	2
Самостоятельная работа (если предусмотрена)	12	56
Промежуточная аттестация / форма контроля	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

## 2.2. Тематический план и содержание программы учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Формы организации учебной деятельности обучающихся	Содержание форм организации учебной деятельности обучающихся	Объем часов (очная форма)	Объем часов (заочная форма)	Наименование синхронизированных образовательных результатов (только коды)	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6	7
<b>Тема 1. Введение в учебную дисциплину</b>	Теоретическое обучение	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.	2	2	ОК 01,02,03,04, 05	1
	Практическое занятие	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> Опрос, обсуждение рефератов, дискуссия	8			2
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, подготовка рефератов	2	8		3
<b>Тема 2. Коммуникативная функция общения</b>	Теоретическое обучение	Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, выполнение практических заданий	2	8		3
<b>Тема 3. Интерактивная функция общения</b>	Теоретическое обучение	Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, выполнение практических заданий	2	8		3

<b>Тема 4. Перцептивная функция общения</b>	Теоретическое обучение	Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Практическое занятие	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> Опрос, выполнение практических заданий, написание эссе	8	2		2
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2	8		3
<b>Тема 5. Средства общения</b>	Теоретическое обучение	Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2	8		3
<b>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>	Теоретическое обучение	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, выполнение практических заданий	1	8		3
<b>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов</b>	Теоретическое обучение	Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	4		ОК 01,02,03,04, 05	1
	Практическое занятие	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> Опрос, обсуждение рефератов	6			2
	Самостоятельная работа	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, подготовка рефератов	1	8		3
<b>Промежуточная аттестация (или указать формы контроля) – Дифференцированный зачет</b>						
<b>Итого</b>			60	60		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.– Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

Для реализации образовательной дисциплины Психология общения организация должна располагать инфраструктурой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, предусмотренных учебным планом, образовательной программой. А также:

- кабинет социально-экономических дисциплин
- оснащение кабинета

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I. Специализированная мебель и системы хранения</b>		
Основное оборудование:		
	Стол ученический	регулируемый по высоте
	Стул ученический	регулируемый по высоте
Дополнительное оборудование:		
	Магнитно-маркерная доска / флипчарт	модель подходит для письма (рисования) маркерами и для размещения бумажных материалов с помощью магнитов
<b>II. Технические средства</b>		
Основное оборудование:		
	Сетевой фильтр	с предохранителем
	Интерактивный программно-аппаратный комплекс мобильный или стационарный, программное обеспечение	диагональ интерактивной доски должна составлять не менее 65" дюймов (165,1 см); для монитора персонального компьютера и ноутбука – не менее 15,6" (39,6 см), планшета – 10,5" (26,6 см) <sup>1</sup>
Дополнительное оборудование:		
	Колонки	для воспроизведения звука любой модификации
	Web-камера	любой модификации
<b>III. Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
Основные:		
	Наглядные пособия	нет
Дополнительные:		
	настенный стенд	отражающий специфику дисциплины

- оснащение помещений, задействованных при организации самостоятельной и воспитательной работы:

помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

#### 3.2. Требования к учебно-методическому обеспечению

Учебно-методический материал по дисциплине Психология общения включает: лекции; практические занятия, разработку тематики по рефератам, эссе, перечень вопросов к

<sup>1</sup> Постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года N 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи"»

текущему контролю и промежуточной аттестации.

### **3.3. Интернет-ресурсы**

<http://рпо.рф/> Российское психологическое общество

<https://rospsy.ru/> Федерация психологов образования России

### **3.4. Программное обеспечение, цифровые инструменты**

Колледж обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Используются программы, входящие в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, а также реестр социальных соцсетей: «Яндекс.Диск (для Windows)», Яндекс.Почта, Power Point, ВКонтакте (vk.com), Вебинар.ру

### **3.5. Основная печатная или электронная литература**

1. Бочанцева, Л. И. Психология: учебное пособие для практических занятий и самостоятельной работы студентов / Л. И. Бочанцева. — Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2024. — 255 с. — ISBN 978-5-98346-179-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146436.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 4-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 139 с. — ISBN 978-5-394-05200-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137766.html>

### **3.6. Дополнительная печатная или электронная литература**

1. Психология: учебное пособие для СПО / О. С. Ковшова, Н. В. Дейнека, Е. Г. Курбатова, Т. И. Киреева. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2366-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133111.html>

2. Козловская, Т. Н. Психология: учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов: Профобразование, 2020. — 343 с. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92156.html>

### **3.7. Словари, справочники, энциклопедии, периодические материалы (журналы и газеты)**

1. Лейбин, В. М. Словарь-справочник по психоанализу / В. М. Лейбин. — Москва: Московский институт психоанализа, Когито-Центр, 2020. — 812 с. — ISBN 978-5-89353-575-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123789.html>

2. Краткий терминологический словарь по предметам кафедры социально-гуманитарных дисциплин / составители И. И. Турский [и др.]. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2020. — 249 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101398.html>

3. Журнал Гуманитарный вектор. Серия Педагогика. Психология <https://www.iprbookshop.ru/23178.html>

4. Журнал Национальный психологический журнал <https://www.iprbookshop.ru/27429.html>

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения практических заданий, написания эссе, рефератов.

Содержание обучения	Характеристика основных видов учебной деятельности студентов (на уровне учебных действий)
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Опрос Обсуждение рефератов Написание эссе Выполнение практических заданий
Тема 2. Коммуникативная функция общения	
Тема 3. Интерактивная функция общения	
Тема 4. Перцептивная функция общения	
Тема 5. Средства общения	
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	

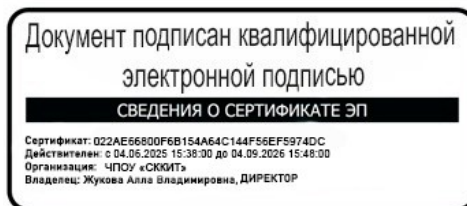
Результаты подготовки обучающихся при освоении рабочей программы учебной дисциплины определяются оценками:

Оценка	Содержание	Проявления
Неудовлетворительно	Студент не обладает необходимой системой знаний и умений	Обнаруживаются пробелы в знаниях основного программного материала, допускаются принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий
Удовлетворительно	Уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты обладают необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине. Студенты способны понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практикоориентированных задач	Обнаруживаются знания основного программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности; студент справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Хорошо	Уровень осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по дисциплине; способны анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения	Обнаруживается полное знание программного материала; студент, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический

	заданий в практикоориентированных ситуациях	характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному выполнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
Отлично	Уровень освоения результатов обучения студентов по дисциплине является основой для формирования общих и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО. Студенты способны использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных практикоориентированных ситуациях	Обнаруживается всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой; студент, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

Рассмотрена и утверждена  
на Педагогическом совете  
от 19.03.2026 Протокол №  
03



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ  
«СККИТ»  
А.В. Жукова  
«19» марта 2026

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**09.02.06 СЕТЕВОЕ И СИСТЕМНОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

**Системный администратор**

Пятигорск-2026

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

После освоения дисциплины Психология общения студент должен обладать следующими компетенциями:

Код и название компетенции	Умения	Знания
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная</p>

<p>деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>	<p>терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

социального и культурного контекста	проявлять толерантность в рабочем коллективе	
-------------------------------------	--	--

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**09.02.06 СЕТЕВОЕ И СИСТЕМНОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

**Системный администратор**

# 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## Матрица учебных заданий

№	Наименование темы	Вид контрольного задания
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> - опрос - обсуждение реферата - дискуссия
2	Тема 4. Перцептивная функция общения	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> - Опрос, - Выполнение практических заданий - Эссе
3	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	<b>(в том числе в форме практической подготовки)</b> - опрос - обсуждение реферата
		<b>Контрольные тесты по итогам курса</b>

## 2. ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРОГРАММЕ

### Тема 1. Введение в учебную дисциплину

**Форма контроля знаний:** подготовка к лекционным занятиям, реферат

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Роль общения в профессиональной деятельности.
4. Виды и функции.
5. Структура общения.
6. Общение в системе общественных и межличностных отношений.

**Темы рефератов:** «Этапы становления и развития психологии», «Становление психологии как научной дисциплины», «Психика, ее структура и физиологические основы», «Сознание основные свойства и состояния».

### Тема 4. Перцептивная функция общения

**Форма контроля знаний:** эссе

**Вопросы для опроса:**

1. Общение как восприятие людьми друг друга.
2. Механизмы взаимопонимания в общении.
3. Имидж личности.
4. Самопрезентация.

Эссе «Современная психология»

### Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

**Форма контроля** – опрос, реферат

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Стадии протекания конфликта.
3. Причины возникновения.
4. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
5. Переговоры.

**Темы рефератов:** «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс», «Технологии разрешения конфликтов».

### **Контрольные тесты по итогам курса**

**1. Выберите утверждение, в котором лучше всего описано понятие комплексной эквивалентности:**

- а) Два утверждения связаны таким образом, что обозначают одно и то же
- б) Два и более поведенческих актов, тождественны по комплексу признаков

**в) Взаимозаменяемость двух утверждений в пределах некоего контекста**

**2. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:**

- а) личностным
- б) деловым

**в) ролевым**

**3. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение:**

- а) деловое
- б) манипулятивное

в) светское

**4. Что будет являться существенным признаком внушения:**

- а) Некритическое восприятие информации
- б) Недоверие

в) Критичность

**5. Какое понятие не относится к визуальному типу:**

- а) Прояснить
- б) Чувствовать

**в) Перспектива**

**6. Что свойственно эффекту стереотипизации:**

- а) Удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала
- б) Возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств

**в) Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю**

**7. Какой ученый внес значительный вклад в развитие психологии общения суггестологии и гипноза:**

- а) Б.Г. Ананьев
- б) В.М. Бехтерев
- в) Д.Н. Леонтьев

- 8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:**
- а) Убеждение
  - б) Психическое заражение**
  - в) Эмпатия
- 9. Кто является автором мысли о том, что человек обладает свойствами магнита и гипнофеномены вызываются магнетическим «флюидом»:**
- а) Рубинштейн
  - б) Масмер**
  - в) Перлз
- 10. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения:**
- а) Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения**
  - б) Понимание целей партнера**
  - в) Оба варианта верны**
  - г) Нет верного ответа
- 11. Выберите то, что относится к особенностям невербального общения:**
- а) Его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
  - б) Отсутствие возможности подделать эти импульсы
  - в) Все ответы верны**
- 12. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:**
- а) Оперативка
  - б) Переговоры**
  - в) Брифинг
- 13. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения:**
- а) прагматической
  - б) управленческой
  - в) терапевтической**
- 14. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:**
- а) Видеоконференция
  - б) Совещания**
  - в) Брифинг
- 15. Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания, так ли это:**
- а) Нет
  - б) Отчасти
  - в) Да**
- 16. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:**
- а) Complimentом
  - б) Лестью**
  - в) Критикой
- 17. Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль, так ли это:**
- а) Нет**
  - б) Отчасти
  - в) Да
- 18. Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту, так ли это:**
- а) Нет**

б) Отчасти

в) Да

**19. Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей, так ли это:**

а) Нет

б) Отчасти

в) Да

**20. Что из перечисленного характеризует язык:**

а) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

**21. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:**

а) Примитивное

б) Закрытое

в) Открытое

**22. Что из перечисленного характеризует речь:**

а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

**23. Что относится к основным качествам манипулятора:**

а) Недоверие к себе и другим

б) Примитивность чувств

в) Оба варианта верны

г) Нет верного ответа

**24. Отметьте этапы делового общения:**

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) Оба варианта верны

г) Нет верного ответа

**25. Как называется нормативно – одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию:**

а) Социальная роль

б) Ролевые ожидания

в) Психологический контакт

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**09.02.06 СЕТЕВОЕ И СИСТЕМНОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

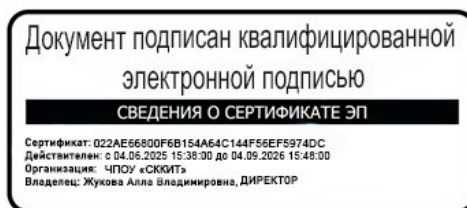
**Системный администратор**

### Вопросы дифференцированного зачета

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Виды общения по содержанию, средствам и целям.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения?
4. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
5. В чем сущность конвенционального уровня общения?
6. Какие уровни общения находятся ниже конвенционального?
7. Какие уровни общения находятся выше конвенционального?
8. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему?
9. Что делает общение формальным?
10. Каковы функции восприятия в процессе общения?
11. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и незнакомых людей?
12. Что такое “ошибки восприятия”? Чем они обусловлены?
13. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?
14. Какая сторона общения связана с деятельностью?
15. В чем сущность трансактного анализа Э. Берна?
16. Перечислите функции коммуникации в общении.
17. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
18. Что происходит с информацией в ходе общения?
19. Виды психологических барьеров.
20. В чем заключается роль обратной связи при передаче информации?
21. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
22. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности социального работника?
23. Какие этические принципы являются основными в профессиональном общении социального работника?
24. Что такое коммуникативная культура личности?
25. Какие компоненты составляют коммуникативную культуру социального работника?
26. Что такое конфликт?
27. Какие причины приводят к конфликту?
28. Какие стратегии решения конфликта являются эффективными?
29. В чем заключается конструктивная и деструктивная функции конфликта? 30. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

Рассмотрена и утверждена  
на Педагогическом совете  
от 19.03.2026 Протокол №  
03



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ  
«СККИТ»  
А.В. Жукова  
«19» марта 2026

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**09.02.06 СЕТЕВОЕ И СИСТЕМНОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

**Системный администратор**

Пятигорск-2026

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВИДОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **Рекомендации по подготовке к лекциям**

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

### **Рекомендации по подготовке к практическим занятиям (семинарам)**

При подготовке к практическому занятию студент должен ознакомиться с планом, выполнить все инструкции, предложенные преподавателем.

Результатом работы является свободное владение теоретическим материалом, полные ответы на поставленные вопросы, коллективное обсуждение проблемных тем.

### **Методические рекомендации по подготовке рефератов**

Реферат – это изложение в письменном виде научной работы, результатов изучения научной проблемы, включающий обзор соответствующих литературных и других источников.

**Основными структурными элементами являются:**

- титульный лист;
- содержание;
- ключевые слова;
- определения;
- обозначения и сокращения;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если есть).

Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Иллюстрированный материал (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.) при необходимости можно выполнять на листах большего формата.

Текст печатается полуторным интервалом нормальным шрифтом черного цвета. Размер шрифта – 14 (Times New Roman). Межстрочный интервал – 1,5.

Абзацы в тексте начинаются отступом от левого поля. Отступ равен 1 см.

Опечатки, описки в тексте можно исправлять подчисткой или корректором. На место исправленное место вписываем текст от руки черной пастой или тушью. Если исправленный текст составляет часть страницы, то на это место можно наклеить бумагу с исправленным текстом.

На одной странице допускается не более двух исправлений, сделанных от руки.

Повреждение листов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

Предусматриваются следующие размеры полей (с отклонениями в пределах + 2 мм):

- левое – 30 мм;
- правое – 10 мм;
- верхнее – 20 мм;
- нижнее - 20 мм.

Рекомендуется производить выравнивание текста по ширине.

Объем работы: 10-15 страниц.

### **Методические рекомендации по подготовке презентаций**

Мультимедийная презентация представляет собой комплекс всех возможных средств представления информации (текст, графика, аудио, видео, анимация), подчинённый заданному сценарию и имеющий навигацию.

Презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, которая организована для удобного восприятия информации.

Технология создания презентации состоит из трёх этапов:

#### **Первый этап.** Планирование презентации.

Планирование включает:

1. Определение цели.
2. Определение задач презентации.
3. Подбор необходимой информации.
4. Планирование выступления и определение необходимого времени.
5. Формирование структуры презентации.
6. Проверка логики подачи материала.
7. Подготовка заключения.

#### **Второй этап.** Разработка презентации.

Разработка презентации включает:

1. Поиск соответствия методологических требований подготовки слайдов с проектируемыми слайдами презентации.
2. Обеспечение вертикальной и горизонтальной логики содержания.
3. Разработка дизайна.
4. Выбор оптимального соотношения текста и графической информации.

#### **Третий этап.** Отладка и проверка презентации.

В презентации выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации для них.

### **Работа с литературными источниками**

В процессе обучения студенту необходимо самостоятельно изучать учебно-методическую литературу. Самостоятельно работать с учебниками, учебными пособиями, Интернет-ресурсами. Это позволяет активизировать процесс овладения информацией, способствует глубокому усвоению изучаемого материала.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

При работе с литературой рекомендуется вести записи.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связанное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

### **Промежуточная аттестация**

Каждый семестр заканчивается сдачей зачетов (экзаменов). Подготовка к сдаче зачетов (экзаменов) является также самостоятельной работой студентов. Студенту необходимо к зачету (экзамену) повторить весь пройденный материал по дисциплине в рамках лекций и рекомендуемой литературы.

### **Методические рекомендации по работе с Интернет-ресурсами**

Среди Интернет-ресурсов, наиболее часто используемых студентами в самостоятельной работе, следует отметить электронные библиотеки, образовательные порталы, тематические сайты, библиографические базы данных, сайты периодических изданий. Для эффективного поиска в WWW студент должен уметь и знать: - чётко определять свои информационные потребности, необходимую ретроспективу информации, круг поисковых серверов, более качественно индексирующих нужную информацию, - правильно формулировать критерии поиска; - определять и разделять размещённую в сети Интернет информацию на три основные группы: справочная (электронные библиотеки и энциклопедии), научная (тексты книг, материалы газет и журналов) и учебная (методические разработки, рефераты); - давать оценку качества представленной информации, отделить действительно важные сведения от информационного шума; - давать оценки достоверности информации на основе различных

признаков, по внешнему виду сайта, характеру подачи информации, её организации; - студентам необходимо уметь её анализировать, определять её внутреннюю непротиворечивость. Запрещена передача другим пользователям информации, представляющей коммерческую или государственную тайну, распространять информацию, порочащую честь и достоинство граждан. Правовые отношения регулируются Законом «Об информации, информатизации и защите информации», Законом «О государственной тайне», Законом «Об авторском праве и смежных правах», статьями Конституции об охране личной тайны, статьями Гражданского кодекса и статьями Уголовного кодекса о преступлениях в сфере компьютерной информации. При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, у них указывается автор, его данные. Выполнены такие работы последовательно в научном или научнопопулярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования. Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются учебные студенческие работы. Качество этих работ очень низкое, поэтому, сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь. В остальном с Интернет-ресурсами можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это ещё и огромная библиотека, где вы можете найти практически любой художественный текст. В интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.