

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И
МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Волго-Вятский филиал
ордена Трудового Красного Знамени федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Московский технический университет связи и информатики»

УТВЕРЖДЕНА
(с учетом изменений и дополнений)
на заседании кафедры
естественнонаучных и гуманитарных
дисциплин
Протокол заседания № 7
от «22» марта 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


ОГСЭ.07 Психология делового общения

для специальности 11.02.10


Радиосвязь, радиовещание и телевидение

(очная форма обучения)

Нижний Новгород, 2021 г.

Заведующий кафедрой ЕНиГД
 С.В. Гвоздилов

Автор:


Преподаватель кафедры ЕНиГД,
Корнилова Н.С.

Разработано на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования

11.02.10

Радиосвязь, радиовещание и телевидение.
утверждённого приказом Министерства
образования и науки РФ от 28 июля 2014 г. №
812.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 11.02.10 Радиосвязь, радиовещание и телевидение

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина «Психология делового общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ).

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

Целью учебной дисциплины является формирование и развитие коммуникативных навыков у студентов.

Основные задачи курса заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми, в частности этикета. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

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;
- 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;
- номенклатуру 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).

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - **95** часов, в том числе:
 обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - **66** часов;
 самостоятельная работа обучающегося - **29** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	95
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66
в том числе:	
Лекции	46
Практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	29
в том числе:	
написание реферата	4
<i>Итоговая аттестация: дифференцированный зачет</i>	

1.2.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.07 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ		42	
Тема 1.1. Введение в психологию общения.	Содержание 1. Психология как область научного знания. Психология общения как отрасль психологической науки. История изучения проблемы общения.	2 2	 1
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Классификация общения. Виды и функции общения. 3. Структура и средства общения. 4. Единство общения и деятельности.	8 2 2 2 2	 1
	Практическое занятие № 1 Само тестирование на определение типа личности	2	2
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме: «Значение общения для профессиональной деятельности»; решение ситуационных задач по теме «Виды общения»; выполнение домашнего задания по теме: «Средства общения»; решение ситуационных задач по теме «Совместная деятельность»	4	3
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4 2 2	 1
	Практическое занятие № 2 Само тестирование «Графический тест на определение типа характера»	2	2
	Практическое занятие № 3 Выявление уровня субъективного контроля		
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме: «Проблемы восприятия информации»; выполнение дом. задания по теме: «Значение имиджа»	2	3
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4 2 2	 1
	Практическое занятие № 4 Общепсихологическая типология личности	2	2
	Практическое занятие № 5 Эмоции и чувства		

	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме: «Проблемы взаимодействия, понимания и контроля»; решение ситуационных задач по теме «Совместная деятельность»	2	3
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание	8	
	1.Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	1
	2. Невербальная коммуникация.	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
	4. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Практическое занятие № 6 Психологическое тестирование на определение умения общаться на вербальном уровне	4	2
	Практическое занятие №7 Тестирование на определение уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения		
	Практическое занятие № 8 Основные техники и приемы общения		
	Практическое занятие № 9 Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения		
	Самостоятельная работа написание реферата по предложенным темам (40 тем)	4	3
Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики	Содержание	4	
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	1
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	
	Практические занятия: деловое общение и профессиональная этика (№10); контрольный тест по разделу 1	2	2
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме «Деловой стиль общения»; решение ситуационных задач по теме «Деловые переговоры»	2	3
Раздел 2 КОНФЛИКТЫ, СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ		12	
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание	4	
	1. Конфликтные ситуации и конфликты, и их причины.	2	1
	2. Исходы конфликтных ситуаций и конфликтов.	2	
	Практическое занятие № 11 Общение как коммуникация	2	2
	Практическое занятие №12 Деловое общение		
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме «выход из конфликтных ситуаций»; решение ситуационных задач по теме «конфликты на работе»; сообщение по предложенным темам (20 тем)	6	3

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание	4	
	1.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	1
	2.Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Практическое занятие № 13 Профилактика конфликтов. Контрольный тест по разделу 2	2	3
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме «Способы погашения агрессии»; решение ситуационных задач по теме «конфликты»; решение ситуационных задач по теме «Этикет на работе»;	3	3
Раздел 3. ЭТИЧЕСКИЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ		12	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	
	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	1
	2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Практическое занятие № 14 Оформление резюме и заявления о приеме на работу	2	2
	Самостоятельная работа написание резюме; выполнение домашнего задания по теме «Основы эффективного общения»;	4	3
Тема 3.2.	Содержание	4	
Этика делового	1.Этикет и культура поведения в деловом общении. Особенности национальных стилей этики делового общения.	2	1
	2.Этикет, соблюдаемый в письмах и при телефонных разговорах.	2	
	Практическое занятие № 15 Культура телефонного общения. Контрольный тест по разделу 3 Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет	2	3
	Самостоятельная работа выполнение домашнего задания по теме «Корпоративная этика»; выполнение домашнего задания по теме «Написание делового письма».	2	3
Самостоятельная работа		29	
Лекции		46	
Практические занятия		20	
Всего:		95	

1.3.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Реализация учебной дисциплины предполагает наличие следующих помещений для проведения занятий:

1. Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
2. Учебная аудитория для проведения практических занятий, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, а также компьютерами для преподавателя и обучающихся.
1. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная компьютерной техникой.
4. Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВВФ МТУСИ.

Используемое программное обеспечение:

- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition. Educational Renewal.
- ОС Astra Linux Common Edition релиз «Орел» (свободно распространяемое ПО);
- 7-Zip (свободно распространяемое ПО);
- Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО);
- Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
- Yandex.Browser (свободно распространяемое ПО);
- VSCodium (свободно распространяемое ПО);
- Pinta (свободно распространяемое ПО);
- AdobeReader (свободно распространяемое ПО);
- LibreOffice (свободно распространяемое ПО);

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

Основные источники:

Основная литература:

1. 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: <http://www.iprbookshop.ru/92156.html>
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е.В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>
3. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 66 с. — ISBN

978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92836.html>

Дополнительная литература:

1. Психология управления: учебно-методическое пособие для СПО / О. С. Каримова, И. С. Якиманская, А. М. Молокостова, Т. В. Бендас. — Саратов: Профобразование, 2020. — 285 с. — ISBN 978-5-4488-0631-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92155.html>

2. Социальная психология: учебник для СПО / Т. В. Бендас, И. С. Якиманская, А. М. Молокостова, Е. А. Трифонова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 354 с. — ISBN 978-5-4488-0608-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92169.html>

Интернет-ресурсы

1. ЭБС издательства «Лань»: <http://www.e.lanbook.com/>
2. ЭБС IPRbooks: <http://iprbookshop.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <https://elibrary.ru/>
4. ЭБС POLPRED.COM: <https://polpred.com/>
5. Российская государственная библиотека (РГБ): <https://www.rsl.ru/>
6. Российская национальная библиотека (РНБ): <http://nlr.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека (ГПНТБ): <http://www.gpntb.ru/>
8. Президентская библиотека: <https://www.prilib.ru/>
9. Российский фонд фундаментальных исследований: <https://podpiska.rfbr.ru/>
10. Информационная система «Регламент»: <https://www.reglament.pro/>
11. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>
12. Росстандарт: <http://www.gost.ru/>
13. Сайт Европейской организации по стандартизации (ETSI): <http://www.etsi.org>
14. Сайт Международного союза электросвязи: <http://www.itu.int>