

**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

Г.М. Машков

2021 г.



Регистрационный № 11.01.21/412

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(наименование учебной дисциплины)

программа подготовки специалистов среднего звена

11.02.15 Инфокоммуникационные сети и системы связи
(код и наименование специальности)

квалификация

специалист по обслуживанию телекоммуникаций

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования и учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена (индекс – ОГСЭ.05) среднего профессионального образования по специальности 11.02.15 Инфокоммуникационные сети и системы связи, утверждённым ректором ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» 27 мая 2021 г., протокол № 5.

Составитель:

Преподаватель



(подпись)

И.В. Аникина

СОГЛАСОВАНО

Главный специалист НТБ УИОР



(подпись)

Р.Х. Ахтеева

ОБСУЖДЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии № 1 (общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин)

07 апреля 2021 г., протокол № 8

Председатель предметной (цикловой) комиссии:



(подпись)

И.В. Аникина

ОДОБРЕНО

Методическим советом Санкт-Петербургского колледжа телекоммуникаций
21 апреля 2021 г., протокол № 6

Зам. директора по УР колледжа СПб ГУТ



(подпись)

О.В. Колбанёва

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа СПб ГУТ



(подпись)

Т.Н. Сиротская

СОГЛАСОВАНО

Директор департамента ОКОД



(подпись)

С.И. Ивасин

СОДЕРЖАНИЕ

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

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) 11.02.15 Инфокоммуникационные сети и системы связи.

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 социальноэкономический цикл (ОГСЭ) связана с дисциплиной ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности, ПМ.04. Организация производственной деятельности персонала структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг. Освоение дисциплины «Психология общения» способствует формированию у обучающихся элементов общих и профессиональных 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 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК01, ОК02, ОК03 ОК04, ОК05, ОК06 ОК07 ОК08 ОК09, ОК10 ОК11	- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- 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 -приемы саморегуляции в процессе общения

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

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём в часах
Объем учебной дисциплины	58
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	48
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	16
промежуточная аттестация в форме экзамена	2
Самостоятельная работа	8

1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 03, ОК 09
	1. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Роль общения в отрасли телекоммуникаций.	2	
Раздел 1. Психология общения			
Тема 1. Общение - основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4	ОК 05, ОК 09
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	4	
	2. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смещения межличностного и ролевого общения.		
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	Содержание учебного материала	4	ОК01, ОК02, ОК03, ОК05, ОК06, ОК09, ОК11
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения	4	
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	Содержание учебного материала	4	ОК 07, ОК 08, ОК 10
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	4	

Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	Содержание учебного материала		4	ОК02, ОК07, ОК08, ОК10
	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	
	Практические занятия		2	
	1.	Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения	2	
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		10	ОК 02, ОК07, ОК 08, ОК10, ОК 11
	1.	Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	4	
	2.	Корректное ведения диспута, публичного выступления. Аргументация		
	Практические занятия		4	
	2.	Решение ситуационных задач	2	
	3.	Ролевая игра «Диспут»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Подготовить сообщения на тему «Как читать мысли других по их жестам? Почему по речи судят о культуре человека?»		2		
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		6	ОК 05, ОК 06, ОК 09
	1.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	
	Практические занятия		4	
	4.	Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики	2	
	5.	Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
Тема 2. Эмоциональное реагирование в	Содержание учебного материала		6	ОК05, ОК09
	1.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении	4	

конфликтах и саморегуляция		человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		2	
	6.	Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций	2	
Раздел 3. Этические формы общения				
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		14	ОК02, ОК 03, ОК04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	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	
	Практические занятия		4	
	7.	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	8.	Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере	2	
Самостоятельная работа обучающихся			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 профионограмму своей специальности, описать роль и место общения в структуре профессиональной деятельности. Составить презентацию своих качеств специалиста.			4	
Промежуточная аттестация			2	
Всего			56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения

Кабинет гуманитарных и социально-экономически дисциплин, оснащенный следующим оборудованием: ПК (системный блок тип 2 UNIVERSAL Мо.55 и монитор тип 1 BENG GW2270); проектор тип 2 Vivitek DX881ST; экран lumien; доска маркерная -1; рабочих мест – 68; лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов; печатные/электронные демонстрационные пособия, учебно-методические пособия в электронном/печатном виде

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные издания и информационные ресурсы, рекомендуемые 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, 2021.
2. Ефимова, Н.С. Основы психологической безопасности: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021.
3. Ефимова, Н.С. Психология общения: практикум по психологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.С. Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021.
4. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021.

Электронные ресурсы:

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

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, 2020.
2. Волкогонова, О.Д. Управленческая психология: учебник для среднего профессионального образования/ О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018.
3. Ефимова, Н.С. Социальная психология: учебное пособие для среднего профессионального образования /Н.С.Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020.
4. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник для среднего профессионального образования / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020.
5. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.Г. Крысько. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021.
6. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019.
7. Социальная психология общения: теория и практика / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почепут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021.

8. Шувалова, И. А. Психология отношений на работе: практическое пособие для работника / И. А. Шувалова. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2021.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>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 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>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</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>	<p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; • Тестирование.... • Контрольная работа • Самостоятельная работа. • Защита реферата.... • Семинар • Защита курсовой работы (проекта) • Выполнение проекта; • Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента) • Оценка выполнения практического задания(работы) • Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией... • Решение ситуационной задачи....
<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</p>	<p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы,</p>	

<p>части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</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>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
---	--	--