

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской  
области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Балахнинский технический техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины

**ОП.08 Психология делового общения**

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих

по профессии **08.01.26 Мастер по ремонту и обслуживанию инженерных систем жилищно-коммунального хозяйства**

Балахна  
2021 г.

Одобрена цикловой комиссией  
общеобразовательных дисциплин  
и циклов ОГСЭ и ЕН  
Протокол № 11 от «09» 06 2021г.  
Председатель Ю.Ю.Усачёва

Рабочая программа учебной дисциплины  
«Психология делового общения» разработана  
на основе ПООП и ФГОС по профессии  
08.01.26 Мастер по ремонту и обслуживанию  
инженерных систем жилищно-коммунального  
хозяйства

Зам. директора по УМР

О.В.Сивухина



Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:

Глазкова О.А. – педагог-психолог ГБПОУ «Балахнинский технический техникум», первая категория

Рецензент:

Алексеева Г.А. – методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

### **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.08 Психология делового общения»**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**  
дисциплина введена в общепрофессиональный цикл за счет вариативной части. Программа

составлена в соответствии с учебным пособием «Психология и этика делового общения» под редакцией М.В. Лавриенко М.: Юнити-Дана, 2012 г., рекомендованном Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших и средних учебных заведений. Основная задача данной рабочей программы – обеспечение социально-психологической компетентности будущих специалистов.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является приобретение обучающимися теоретических знаний и профессиональных навыков в области делового общения .

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-07 ОК 09-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать профессиональные ситуации общения с позиций участвующих в нем индивидов;</li> <li>- составлять кодекс этических норм и принципов делового общения;</li> <li>- вести деловые переговоры, обладать навыками презентации и самопрезентации;</li> <li>- обладать навыками публичного выступления;</li> <li>- проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми;</li> <li>- руководить совместной деятельностью.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-общие социально-психологические закономерности общения, взаимодействия людей;</li> <li>- механизмы воздействия в процессе делового общения.</li> </ul>

При изучении программы формируются общие компетенции ОК 01-11

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

В рамках программы учебной дисциплины формируются личностные результаты

<p><b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b> (дескрипторы)</p>	<p><b>Код личностных результатов реализации программы</b></p>
---	---

	<b>воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>

## **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>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	42
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<b>Объем образовательной программы</b>	42
в том числе:	
теоретическое обучение	42
лабораторные работы	
практические занятия	0
контрольная работа	-
Самостоятельная работа	0
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся, курсовое проектирование	Объем часов	Уровень усвоения
<b>Раздел 1 Общение как социально-психологическая проблема</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 1.1 Введение. Определения понятия общения, структура и средства общения</b>		<b>2</b>	
	Содержание дисциплины и место в современном обществе. История возникновения делового общения Сущность общения.		ОК 01-11 ЛР 01-12
<b>Тема 1.2 Характеристика и содержания общения. Механизмы воздействия в процессе общения.</b>		<b>4</b>	
	Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. Основные механизмы познания другого человека в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.	2	ОК 01-11 ЛР 01-12
<b>Тема 1.3 Перцептивная и интерактивная стороны общения</b>		<b>4</b>	
	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции. Межличностные механизмы восприятия: эмпатия, аттракция, идентификация, рефлексия и каузальная атрибуция. Физиологические и психологические барьеры общения: влияние отрицательных эмоций, особенности восприятия речи, влияние установок, стереотипов, факторов внешнего поля, «ловушка» проекции, эффект «ореола» и др.	2	ОК 01 ЛР 01-12
	Понятие об интеракции. Психологическая сущность взаимодействия. Типы взаимодействий: конкуренция и кооперация. Теории межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, управление впечатлениями, психоаналитическая теория.	2	ОК 09 ЛР 01-12
<b>Тема 1.4 Коммуникативная сторона общения</b>		<b>8</b>	
	Общение как обмен информацией. Коммуникация в узком и широком смысле слова.	2	ОК 01-11
<b>Раздел 2 Деловое общение, его виды и формы</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 2.1 Виды и формы делового общения</b>		<b>4</b>	
	Деловая беседа как форма делового общения. Структура деловой беседы и основные ее виды. Задачи начала беседы.	2	ОК 6,8,9 ЛР 01-12
	Психологические приемы влияния на партнера. Общий психологический механизм формирования аттракции. Активное слушание. Парирование замечаний собеседников.	2	
<b>Тема 2.2 Психологические аспекты переговорного процесса</b>		<b>8</b>	
	Психологические аспекты переговорного процесса. Особенности процесса передачи информации. Формирование переговорного процесса.	2	ОК 01-11

	Техники ведения деловых переговоров. Приемы, применяемые в ходе переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования, психологические основы рациональной передачи информации.	2	ЛР 01-12
	Риторические и спекулятивные методы передачи информации. Нейтрализация замечаний собеседника. Фазы принятия решений на переговорах: основы техники и тактики.	2	ОК 6,7
	Особенности проведения деловых совещаний. Практические основы проведения деловых совещаний с персоналом. Виды совещаний. Роль руководителя в проведении эффективного делового совещания. Условия обеспечения эффективности собеседования при приеме на работу.	2	ОК 6,7,8
<b>Тема 2.3 Этика деятельности руководителя и подчиненного в деловом общении</b>		<b>2</b>	
	Стили руководства, этика руководителя, этика подчиненного, нормы этического поведения руководителя и подчиненного.		ОК 6,8,9
<b>Тема 2.4 Трудные партнеры. Типы</b>		<b>2</b>	ОК 6,7
	Определение трудного партнера. Виды и функции. Типы партнеров.		
<b>Тема 2.5 Психологические особенности публичного выступления.</b>		<b>10</b>	ОК 6,7,8
	История ораторского искусства. Понятие риторики. Особенности подготовки к выступлению. Личностный контакт. Эмоциональный контакт. Познавательный контакт. Зрительный контакт. Начало выступления.	2	ОК 01-11 ЛР 01-12
<b>Раздел 3 Понятие конфликта в деловом общении и его сущность</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 3.1 Понятие конфликта в деловом общении. Виды и стадии конфликтов.</b>		<b>4</b>	
	Типы конфликтов. Конфликты в деловых отношениях.	2	
	Этика поведения в конфликтных ситуациях.	2	
<b>Тема 3.2 Профессиональные конфликты и пути их решения</b>		<b>6</b>	
	Характеристика исходов конфликтных ситуаций, способы разрешения конфликтов.	2	
<b>Раздел 4 Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1. Психологическая характеристика стресса</b>		<b>8</b>	
	Понятие о стрессе. Причины проявления стресса. Факторы, вызывающие стресс (стрессоры).	2	
	Психологическая характеристика стресса. Стадии стресса. Стадии стресса. Основные приемы управления стрессом.	2	
	Профилактика стрессов. Меры активного противодействия стрессу.	2	
		Дифференцированный зачет	2
	Максимальная учебная нагрузка (всего)	42	
	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42	



### **3 Условия реализации учебной дисциплины**

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

Учебная дисциплина реализуется в кабинете «Кабинет истории и обществознания».

Оборудование учебного кабинета:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя, доска классная аудиторная, ноутбук, мультимедийный проектор, экран.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

Основные учебные издания:

1. Шеламова Г.М. Психология общения М. Академия 2018

Электронные интернет- ресурсы:

Психология [ Электронный ресурс ].- Режим доступа:

<http://psychologiya.com.ua/delovaya-psixologiya/154-lavrinenko-psixologiya-i-etika-delovogo-obshheniya-uchebnik.html> свободный.

#### 4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, контрольных работ, а также выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и индивидуальных заданий. Дисциплина заканчивается дифференцированным зачетом.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>обучающийся должен <u>знать/понимать</u>:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-общие социально-психологические закономерности общения, взаимодействия людей;</li> <li>- механизмы воздействия в процессе делового общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка результатов тестовых заданий и контрольных работ;</li> <li>- Оценка решения проблемных практических задач</li> </ul>
<b>обучающийся должен <u>уметь</u>:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать профессиональные ситуации общения с позиций участвующих в нем индивидов;</li> <li>- составлять кодекса этических норм и принципов делового общения;</li> <li>- вести деловые переговоры, обладать навыками презентации и самопрезентации;</li> <li>- обладать навыками публичного выступления;</li> <li>- проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми;</li> <li>- руководить совместной деятельностью.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка выполнения практических работ №1-9;</li> <li>- Оценка выполнения внеаудиторных самостоятельных работ №1-8;</li> <li>- Выполнение индивидуальных творческих заданий;</li> <li>- Мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся - накопительная оценка;</li> <li>- Оценка выполнения домашнего задания проблемного характера;</li> <li>- Оценка результатов тестовых заданий и контрольных работ.</li> </ul>

