


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
НОВОСИБИРСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМ. А. И. ПОКРЫШКИНА

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора ГБПОУ НСО
«Новосибирский технический
колледж им. А.И. Покрышкина»

 Г.Г.Сорокина
« 31 » августа 20 16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

(для дневного отделения)

Специальность 15.02.05 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ
ОБОРУДОВАНИЯ В ТОРГОВЛЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Новосибирск
2016

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО)

15.02.05 Техническая эксплуатация оборудования в торговле и общественном питании.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Новосибирской области «Новосибирский технический колледж им. А.И. Покрышкина»

Разработчик: Жалнина Г.Б. преподаватель спецдисциплин.

Рабочая программа рассмотрена и принята на заседании методической комиссии: "31" августа 2016г.

Протокол № 1

Председатель методической комиссии

С.А. Романов

Рабочая программа рассмотрена и принята на заседании методической комиссии: "30" августа 2017г.

Протокол № 1

Председатель методической комиссии

С.А. Романов

Рабочая программа рассмотрена и принята на заседании методической комиссии: " " 2018г.

Протокол №

Председатель методической комиссии

СОДЕРЖАНИЕ	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ РАЗВИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины предназначена для реализации общеобразовательной подготовки в пределах основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования с учетом профиля получаемого профессионального образования по специальностям среднего профессионального образования (далее - СПО) социально-экономического профиля.

Программа учебной дисциплины может быть использована в учреждениях начального и среднего профессионального образования, реализующих образовательную программу среднего (полного) общего образования, при подготовке квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина является вариативной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки студентов 75 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки студентов 50 часов;
 самостоятельной работы студентов 25 часов.

2. ПЕРЕЧЕНЬ РАЗВИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 5.1	Производить установку, настройку и обслуживание программного обеспечения компьютерных систем.
ПК 5.2	Осуществлять выбор методов и средств измерения эксплуатационных характеристик объектов профессиональной деятельности.
ПК 5.3	Выполнять работы по модификации отдельных компонент программного обеспечения.
ПК 5.4	Обеспечивать защиту программного обеспечения компьютерных систем.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов/зачет ных единиц
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
Практические работы	8
Самостоятельная работа студента (всего)	25
в том числе:	
<i>подготовка и написание сообщений и докладов</i>	<i>13</i>
<i>решение ситуационных задач</i>	<i>2</i>
<i>подготовка к деловым играм</i>	<i>2</i>
<i>подготовка и участие в дискуссиях</i>	<i>4</i>
<i>анализ производственных ситуаций</i>	<i>4</i>
Итоговая аттестация в форме зачета с использованием контрольных материалов в виде набора заданий тестового типа	

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся №1: Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	3	
Раздел 2. Социальное общение		4	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	2
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	
	3. Единство общения и деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2: Подготовка докладов и выступлений по теме: «Общение – основа человеческого бытия»	4	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия.	2	2
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практическое занятие № 1, 2 Самодиагностика по теме «Общение» Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования	4	

	Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся №3: Подготовка выступлений на темы: «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Роль восприятия в развитии межличностного общения», «Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности»	3	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	2
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №4: - Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. - Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна	2	
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	2
	2. Невербальная коммуникация.	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	3	
	Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №5: Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения» Анализ самодиагностики. Самодиагностика «Коммуникативная толерантность» Анализ диагностики.	5	
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	4	2
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Самостоятельная работа обучающихся №6: Подготовка самопрезентации.	3	
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	4	2

	Практическое занятие №3 Самодиагностика по теме «Конфликт» Диагностический инструментарий: «Твоя конфликтность» «Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №7: Проанализировать художественные произведения, в которых рассматриваются различные стратегии поведения в конфликтах.	2	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	2
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №8: Сообщение на тему: «Роль руководителя в разрешении конфликтов».	2	
Раздел 4. Этические формы общения			
	1. Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	3
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Практическое занятие №4 «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №9: Сформулировать принципы делового этикета и определить их значение в профессиональной сфере	2	
Всего		75	

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)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

1. Документационное обеспечение:
паспорт кабинета; ФГОС СПО специальности; план работы учебного кабинета; план работы СНО; журнал по технике безопасности.
2. Учебно-методическое обеспечение:
 - планы практических и семинарских занятий по дисциплине «Психология делового общения»;
 - раздаточный дидактический материал по учебной дисциплине «Психология делового общения»;
 - банк оценочных материалов по дисциплине «Психология делового общения» в форме разноуровневых тестовых заданий, ситуационных задач;
 - методические рекомендации для организации самостоятельной деятельности студентов по дисциплине «Психология делового общения»;
 - слайд – лекции к дисциплине «Психология делового общения».

Технические средства обучения:

- учебные рабочие места оснащенные ПВМ;
- Интернет ресурс;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- программные средства обучения.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1) Андреева Г. М. «Социальная психология». - М. : Аспект – пресс, 2009.
- 2) Андреев Е. В. «Социальная психология» - М.: Академия, 2009.
- 3) Соснин В. А., Красникова Е. А. Социальная психология. Учебник для ССУЗов (изд:2). – М., 2009.

Дополнительные источники:

- 1) Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2007.
- 2) Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2006.
- 3) Бороздина Г.В. Психология делового общения. –М.: 2006..
- 4) Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2008.

- 5) Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2007.
- 6) Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – СПб.: 2005.
- 7) Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: 2007.
- 8) Социальная психология./ Авторы – составители Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. – М.: Новосибирск, 2010.

Интернет-источники:

- 1) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
- 2) Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
- 3) Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
- 4) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
- 5) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и семинарских занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:	
-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практическая работа: анализ производственных ситуаций.
-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Практическая работа: анализ производственных ситуаций (деловая игра).
Усвоенные знания:	
-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;	Тестовый контроль
-роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении;	Тестовый контроль

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения	Индивидуальные задания.
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Анализ проблемных ситуаций.

Контрольно-оценочные средства для проведения итоговой аттестации в форме зачета с использованием контрольных материалов в виде набора заданий тестового типа.

1. Какого рода контакт возникает в процессе общения двух попутчиков в поездке?

- 1. Опосредованный*
- 2. Продолжительные и не случайный*
- 3. Непосредственный, случайный непродолжительный.*

2. Какого рода контакт возникает в процессе общения людей через интернет?

- 1. Непосредственный, продолжительный*
- 2. Опосредованный*
- 3. Случайный продолжительный*

3. Что изучает психология общения и межличностного взаимодействия?

- 1. различные виды и средства коммуникаций между людьми*
- 2. типы взаимодействия людей*
- 3. различные виды и средства коммуникаций между людьми (включая и массовые коммуникации), механизмы этих коммуникаций, типы взаимодействия людей - от кооперации до конфликта*

4. Весь набор методов социально-психологического исследования можно подразделить на:

- 1. методы исследования и методы воздействия*
- 2. методы сбора информации и методы ее обработки*

5. При использовании какого метода социально-психологического исследования важнейшую роль играет способность к пониманию текста?

- 1. изучение документов*
- 2. наблюдение*
- 3. эксперимент*

6. Представьте ситуацию: вы работник кадрового агентства и вам необходимо подобрать персонал для определенной фирмы. Какие методы социально-психологического исследования вы бы использовали в своей работе?

- 1. наблюдение, опросы*
- 2. интервьюирование*
- 3. эксперимент*

7. Ответ да/нет. Требуется ли продуктивное общение от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны отношений?

Ответ: да

8. Чувства – это:

- 1. своеобразное личностное отношение человека к окружающей действительности и самому себе*
- 2. отношение человека к окружающей действительности*
- 3. отношение человека к самому себе*

9. Что включает в себя микросреда общения:

- 1. Наука, культура, идеология, законы*
- 2. Группа, семья, школа, улица, производство*

10. Что включает в себя макросреда общения:

- 1. Наука, культура, идеология, законы*
- 2. Группа, семья, школа, улица, производство*

11. Вставьте пропущенное слово. Всевозможные связи и контакты незнакомых людей в обществе – это общение.

Ответ: массовое

12. Как называется обычное общение людей, каждый из которых отличается своими уникальными качествами?

- 1. Межличностное*
- 2. Ролевое*
- 3. Межперсональное*