

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 04 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
по специальности 38.02.02 «Страховое дело» (по отраслям)

Екатеринбург

2018 г.

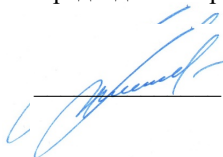
Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла

Протокол № 2 от 05 июня 2018 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. N 833

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 / А. В. Болотин /

Заместитель директора по учебно-организационной работе

_____ / А. В. Болотин /

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Кондратьева Т. Д.

© АНО СПО «Уральский экономический колледж»

© Т. Д. Кондратьева, 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 10 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **38.02.02 «Страховое дело» (по отраслям) базовая подготовка**, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. N 837. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в вариативную часть общего гуманитарного и социально — экономического учебного цикла.

Данная дисциплина тесно связана с такими дисциплинами, изучаемыми студентами в рамках основной профессиональной образовательной программы, как «История», «Основы философии».

«Психология делового общения» дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности, обществе и особенностях взаимодействия личностей в обществе.

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

Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Психология делового общения» является

- раскрытие цели, функции и видов общения;
- формирование у студентов гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения.
- формирование у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи дисциплины «Психология делового общения»:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

дисциплина «Психология делового общения» призвана формировать у студентов современное управленческое мышление и способность решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Данная дисциплина учит студентов и способствует их умению:

организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения;

работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;

осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата);

саморазвиваться;

осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;

преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе, в будущей работе.

1.3.2. В результате освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» студент уметь:

применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» студент должен **знать:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий;

роли и ролевые ожидания в общении;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями включающими в себя способность:

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ПК 1.10.	Реализация различных технологий розничных продаж в страховании.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при помощи электронных образовательных ресурсов, дискуссий, тренингов, деловых игр.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 64 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часов;
 самостоятельной работы обучающегося - 22 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	42
в том числе	
теоретические занятия	30
практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
Итоговая аттестация в форме	диф. зачета

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	52
Итоговая аттестация в форме	диф. зачета

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Понятия и сущность общения		10	
Тема 1.1. Сущность, цели, структура и уровни общения	Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению.	2	2
Тема 1.2. Функции общения	Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.	2	2
Тема 1.3. Стороны и модели общения.	Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного Сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявление в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Репрезентативная систем, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ.	2	2
	Самостоятельная работа: выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а так же подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы)	4	3
Раздел 2. Средства общения		7	
Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения Язык телодвижений, мимики и поз	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.	2	2
Тема 2.2. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения	Практическое занятие: отработка навыков распознавания средства общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками. Основные понятия: визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. виды акустических средств.	1	2
	Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: контрольная работа по разделу 1 и 2	2	1
Раздел 3. Речь и язык в общении		5	
Тема 3.1. Основные понятия, теории и функции речи	Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.	2	2
Тема 3.2. Взаимосвязь общения и деятельности	Практическое занятие: анализ текста, обсуждение и дискуссия на тему «Взаимосвязь общения и деятельности». Основные понятия: деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.	1	2

	Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность (Рубинштейн и Леонтьев).	2	2
Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения.		6	
Тема 4.1. Стратегия и тактика общения	Основные понятия: стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.	2	2
Тема 4.2. Виды общения	Основные понятия: виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.	2	2
Тема 4.3. Роли и ролевые ожидания в общении	Практическое занятие: ролевая тренинг-игра. Основные понятия: типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению.	2	2
Раздел 5. Общение как коммуникация		10	
Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций	Основные понятия: коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.	2	2
Тема 5.2. Коммуникационные роли в манипуляции	Виды манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций. Основные понятия: виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей	2	2
Тема 5.3. Барьеры коммуникаций	Практическое занятие: тренинг - игра «Барьеры общения». Основные понятия: ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.	2	2
	Самостоятельная работа: написание творческой работы на тему «Барьеры коммуникаций».	4	3
Раздел 6. Техники и приемы общения		10	
Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания	Схемы процесса получения информации в ходе слушания. Основные понятия: процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания	4	2
Тема 6.2. Техники и приемы общения	Практическое занятие: проигрывание каждой техники общения и слушания, отработка навыка её применения. Основные понятия: виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: практическая отработка личных навыков техник и приёмов общения.	4	3
Раздел 7. Деловое общение		4	
Тема 7.1. Понятие, структура делового общения. Виды делового общения. Этические принципы общения	Основные понятия: деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.	2	2
	Практическое занятие: отработка навыков ведения всех видов делового общения. Основные понятия: деловые: беседы, переговоры, совещания, дискуссии.	2	2
Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова		2	
Тема 8.1. Основные	Защита от внушения. Основные понятия: суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению.	2	

понятия и теории суггестивности	Особенности внушения. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.		
Раздел 9. Конфликты в общении		8	
Тема 9.1. Основные понятия конфликта и толерантности.	Основные понятия: конфликт и толерантность, отличие этих понятий в их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте.	2	2
Тема 9.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическое занятие: тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения. Основные понятия: причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования а конфликтах. Последствия конфликтов.	2	2
	Самостоятельная работа: решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность.	4	3
	Дифференцированный зачет	4	
	Всего:	64 часа	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Основы философии».

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиапроектор,
- проекционный экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B
4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A

Дополнительные источники:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под ред. Н. А. Костенко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 202 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9783EDA1-3DD0-4C4A-BC3A-DCCE52FB8486
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE
4. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9027-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8FABC118-429D-447C-B769-E72ED73FD130
5. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/91868CCC-7F6D-409A-8350-01D27A5164E5

Интернет-ресурсы

1. www.koob.ru
2. www.psychology.ru
3. <http://azps.ru/training/index.html>
4. <http://www.testkub.ru/>
5. <https://www.psyinst.ru/library.php>

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
Знания:	
Взаимосвязь общения и деятельности	Опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Цели, функции, виды и уровни общения	Опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Роли и ролевые ожидания в общении	Опрос
Виды социальных взаимодействий	Опрос
Механизмы взаимопонимания в общении	Опрос
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Этические принципы общения	Опрос, тестирование
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа