

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»



КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.08.01 Психология делового общения

для специальности

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Среднего профессионального образования
очная форма обучения
(базовый уровень)

Красноярск
2023

базовый уровень среднего профессионального образования

(подпись)

(подпись)

Протокол №09

Председатель учебно – методического совета колледжа Абросимова Е.А. / _____/.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОСЗ+ по специальности СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения базовой подготовки

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Цель:

приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения» обучающийся

должен уметь:

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

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.

Изучение данной дисциплины предполагает освоение следующих общих компетенций:

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 профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- ОК 5 Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 6 Работая в коллективе, команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды и результат выполнения заданий
- ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием
- ОК 9 Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.
- ОК 10 Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.
- ОК 11 Соблюдать деловой этикет, культурные и психологические основы общения, нормы и правила поведения
- ОК 12 Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	32
практические занятия	16
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
Из них консультаций	4
самостоятельная работа над курсовой работой	-
подготовка практико-ориентированных сообщений подготовка к практическим занятиям выполнение рефератов и докладов на заданную тему; систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы;	20
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

Планирование объема времени, отведенного на внеаудиторную самостоятельную работу по учебной дисциплине, осуществляется преподавателем эмпирически. Определяются затраты времени на выполнение конкретного содержания учебного задания: на основании наблюдений за выполнением студентами аудиторной самостоятельной работы, опроса студентов о затратах времени на выполнение того или иного задания, хронометража собственных затрат времени с внесением поправочного коэффициента из расчета уровня знаний и умений студента.

Первый этап организации самостоятельной работы студента – подготовительный. Включает составление преподавателем рабочей программы с выделением тем и количества часов для самостоятельной работы; сквозное планирование самостоятельной работы на семестр; подготовку методических материалов. Вторым этапом – организационным. В ходе учебного занятия проводится инструктаж студентов о видах и формах самостоятельной работы, определяются цели индивидуальной и групповой работы. Преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении заданий. Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины. Третьим этапом – мотивационно-деятельностным. Преподаватель на этом этапе обеспечивает положительную мотивацию индивидуальной и групповой деятельности; проверку промежуточных результатов; организацию самоконтроля; взаимообмен и взаимопроверку в соответствии с выбранной целью. Четвертым этапом – контрольно-оценочным. Он включает индивидуальные и групповые отчеты и их оценку. Результаты могут быть представлены в виде реферата, доклада, схем, таблиц, устных сообщений и т.п. Контроль самостоятельной работы может осуществляться при помощи промежуточного и итогового тестирования, написания аудиторных письменных работ. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультации. Формы проведения консультаций могут быть групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются: уровень освоения учебного материала; уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач; уровень сформированности учебных умений; уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; обоснованность и четкость изложения материала; оформление материала в соответствии с требованиями; уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное; уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия; уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий; уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования общих компетенций; развитию исследовательских умений. Студенту необходимо научиться работать с учебниками, источниками, готовить устные сообщения по дисциплине, проводить наблюдения и анализировать поведение людей, формировать свою точку зрения по поводу наблюдаемых явлений в поведении сверстников, освоить элементы самодиагностики и др.

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		3	
	Содержание учебного материала		1,2
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	1	2,2
Раздел 2. Психология общения		43	
<i>Тема 2.1. Общение -основа человеческого бытия.</i>	Содержание учебного материала		1,2
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	1	
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	1	
	3. Единство общения и деятельности.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся.: Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.	2	3
<i>Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная</i>	Содержание учебного материала		2
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	

сторона общения)	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практическое занятие Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся.. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)	3	3
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		1,2
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?	2	2,3
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		2
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	2,3
	2. Невербальная коммуникация.	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	

	Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.	3	3
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		1,2
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	3	2

	Самостоятельная работа обучающихся. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	3	3
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		13	
Тема 3.1. <i>Конфликт: его сущность и основные характеристики</i>	Содержание учебного материала		1,2
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Практическое занятие. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	3	2
	Самостоятельная работа обучающихся Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	2	3
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	2 Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	2	3
Раздел 4. Этические формы общения		9	
Тема 4.1. <i>Общие сведения об этической культуре</i>	Содержание учебного материала		2
	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	

	Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	3	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	2	2
	ВСЕГО с консультациями	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470462> — Режим доступа: по подписке.

2. Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС — URL: www.psychology.ru/Library

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология делового общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос, - письменное тестирование; - контрольные работы; - домашнее задание творческого характера; - практические задания; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.) <p><i>Методы оценки результатов обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка. - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка

Вопросы к экзамену

1. Определение понятия «Деловое общение». Роль общения в профессиональной деятельности человека.
2. Основные цели общения. Сущность делового общения.
3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
4. Классификация общения. Виды, функции общения.
5. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
6. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Роль эмпатии в общении.
7. Искажения в процессе восприятия. Идентификация, ее роль во взаимопонимании.
8. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

9. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
10. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
11. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
12. Невербальная коммуникация.
13. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
14. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
15. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
16. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
17. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
18. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
19. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
20. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
21. Этикет служебных, деловых отношений. Правила деловой переписки.
22. Психология имиджа. Макро- и микро- среда личности.