

Министерство образования и науки Пермского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Пермский колледж предпринимательства и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для образовательной программы среднего профессионального образования –
программы подготовки специалистов среднего звена
38.02.08 Торговое дело

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело
(утвержденный приказом Министерства просвещения РФ от 19 июля 2023 г. № 548)

Разработчик программы:
Цецегова Е.В., преподаватель

Рассмотрена на заседании ЦМК
«16» ноября 2023 г. Протокол № 4

Утверждена «16» ноября 2023 г.

Заместитель директора



Г.В. Айзенштат

г. Пермь, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования:

Учебная дисциплина СГ.08 Психология общения принадлежит Социально-гуманитарному циклу (СГ.00) (далее - СГ) (вариативная часть).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание учебной дисциплины СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ способствует формированию следующих компетенций:

общие:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 выделять три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную

У3 эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом партнером;

У4 вести деловые беседы: устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами, эффективно применять методы аргументации;

У5 применять техники простого и активного слушания

У6 определять типологию людей: аудиал, визуал, кинестет

У7 использовать знания этики и этикета делового общения;

У8 находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций; использовать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

31. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;

32. Три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную;

33. Роль невербального общения во взаимодействии людей;

34. Правила ведения деловой беседы: приемы установления психологического контакта; приемы и методы аргументации;

35. Техники слушания: простого, активного;

36. Типологию людей: аудиал, визуал, кинестет;

37. Правила этики и этикета делового общения;

38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения.

1.4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем учебной дисциплины	38
в т. ч.:	
лекции	16
практические занятия	18
Самостоятельная работа	2
Консультации	-
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины СГ.08 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций
1	2	3	4	5
Раздел 1. Элементы коммуникативного процесса			1	ОК 01, ОК 04
Тема 1.1. Понятие общения. Его содержание и цели	Содержание учебного материала (лекция) Общение и его функции. Виды общения. Пути передачи информации. Стили общения. Понятие коммуникации. Элементы коммуникативного процесса.	2/2		
	Практическое занятие №1: Тест «Определение уровня коммуникабельности».	2/4	1,2	
Тема 1.2. Три стороны общения	Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Общение как восприятие людьми друг друга. Преодоление коммуникативных барьеров. Социальное влияние: конформизм, неконформизм, суггестия. Стереотипы, установки. Механизмы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Документальный фильм (фрагмент) «Я и другие».	1/5	1	
	Практическое занятие №2: Тест «Определение уровня внушаемости (суггестии)».	2/7	1,2	
Тема 1.3. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала (лекция) Вербальные и невербальные средства общения, их роль и значение в деловом общении. Невербальные средства общения - паралингвистика - интонация, паузы, темп речи. Кинетика - совокупность мимики и жестов, движений и поз. Пространственно-временная организация общения, ее компоненты, значение для практики различных форм деловой коммуникации. Жесты рук. Сигналы глаз. Документальный фильм (фрагмент) о невербальном общении.	2/9	2	
	Практическое занятие №3: Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»	2/11	2	
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения				
Тема 2.1. Основные формы делового общения	Содержание учебного материала (лекция)	1/12		
	Виды делового общения: деловая беседа, переговоры, спор, дискуссия, публичные выступления. Методы управления деловым общением.		1	
Тема 2.2. Ведение деловых бесед	Содержание учебного материала (лекция) Фазы деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Установление психологического контакта. Основные принципы делового общения, психологические приёмы влияния на партнёра. Принципы и методы аргументации в деловом общении. Классификация типичных собеседников.	1/13		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций
1	2	3	4	5
	Практическое занятие №4: 1) Тест №1. 2) «Решение задач на отработку техник аргументации».	2/15		
Тема 2.3. Как слушать партнера	Содержание учебного материала (лекция) Виды слушания: простое, активное, неэффективное. Техники активного слушания: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование. Классификация типичных собеседников.	1/16	2	
	Практическое занятие №5: «Отработка техник активного слушания».	2/18	2,3	
Тема 2.4. Синтоническая модель общения.	Содержание учебного материала (лекция) Понятие синтонической модели общения. Типы людей: аудиал, визуал, кинестет. Способы эффективного влияния на партнера, учитывая его ведущую репродуктивную систему.	1/19	2	
	Практическое занятие №6: 1) Тест №2. 2) Определение ведущей репрезентативной системы.	2/21	2	
Раздел 3. Этика и этикет деловых отношений				
Тема 3.1. Этикет деловых отношений	Содержание учебного материала (лекция) Этикет. Деловой этикет. Правила делового этикета. Приветствие в деловом общении. Этика телефонного общения. Дарение подарков в деловой сфере. Искусство комплимента. Виды комплиментов. Отличие комплимента от лести	1/22	2	
	Практическое занятие №7: Психологическое тестирование «Этика делового человека».	2/24	2	
Тема 3.2. Деловое общение и карьерный успех	Содержание учебного материала (лекция) Собеседование при приеме на работу: правила поведения при устройстве на работу. Виды карьерных стратегий. Этапы профессиональной деятельности, правила карьерного успеха.	1/25	2	
Тема 3.3. Имидж делового человека	Содержание учебного материала (лекция) Составляющие имиджа деловой женщины. Составляющие имиджа делового мужчины.	1/26	1,2	
Раздел 4. Конфликты. Пути и способы их разрешения				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций
1	2	3	4	5
Тема 4.1. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала (лекция) Понятие конфликта. Виды конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты. Конструктивные и деструктивные конфликты. Предпосылки, источники и причины конфликтов. Стратегии поведения в ситуации конфликта. Характеристики конфликтных личностей. Этапы разрешения конфликтов. Способы и методы разрешения конфликта. Профилактика конфликта. Искусство критики. Видеофрагмент тренинга «12 способов решения конфликта»	2/28	2	
	Практическое занятие №8: «Определение стратегии поведения в ситуации конфликта».	2/30	2	
Тема 4.2. Стрессы и способы их профилактики	Содержание учебного материала (лекция) Понятие и природа стресса. Разновидности стресса. Причины и источники. Профессиональный стресс. Симптомы наличия стресса. Динамика развития профессионального стресса. Приемы саморегуляции и снятия стресса.	2/32	2	
Раздел 5. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения				
Тема 5.1. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения	Содержание учебного материала (лекция)			
	Практическое занятие №9: Отработка навыков эффективного делового общения. Отработка навыков невербального общения. Восприятие партнера. Отработка навыков ведения деловых бесед. Отработка навыков аргументации и установления психологического контакта. Конструктивное взаимодействие в конфликтной ситуации.	2/34	2, 3	
Самостоятельная работа		2		
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		2		
Всего		38		

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены:

1) кабинет Социально-гуманитарных дисциплин;

Оборудование учебного кабинета:

- комплект посадочных мест по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методических пособий по дисциплине;
- учебная доска на металлической основе.

Технические средства обучения:

- компьютер с пакетом стандартных программ Microsoft Office
- проектор;
- экран
- программные средства:
- MS Word;
- MS Power Point.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература:

1. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787.html>

2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин - Изд. 3-е. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2020. – 317с. – ISBN 978-5-222-26800-1.

Дополнительные источники

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899.html>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154.html>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

4. Лихачев Д.С. Письма о добром / Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2020.-160с.- (Азбука-классика.Non-Fiction) - ISBN 978-5-17-107985-7.

5. Каталог психологической литературы – URL: <http://www.psychology.ru/Library>

6. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных занятий и проверки выполнения самостоятельной работы.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>31. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>32. Три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную;</p> <p>33. Роль невербального общения во взаимодействии людей;</p> <p>34. Правила ведения деловой беседы: приемы установления психологического контакта; приемы и методы аргументации;</p> <p>35. Техники слушания: простого, активного;</p> <p>36. Типологию людей: аудиал, визуал, кинестет;</p> <p>37. Правила этики и этикета делового общения;</p> <p>38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения</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</p>	<p>Оценка практического занятия</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>-проект-презентация</p> <p>- тренинг</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У2. Выделять три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную</p> <p>У3. Эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом, партнером;</p> <p>У4. Вести деловые беседы: устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами, эффективно применять методы аргументации;</p> <p>У5. Применять техники простого и активного слушания</p> <p>У6. Определять типологию людей: аудиал, визуал, кинестет</p> <p>У7. Использовать знания этики и этикета делового общения;</p> <p>У8. Находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций;</p>	<p>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>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;		
--	--	--