

ПОА «Кировский торгово-экономический техникум»

СОГЛАСОВАНО
на заседании ПЦК
«30 »ноября»2024г
Протокол № 3

Утверждено
приказом №38/1-к
директора ПОА КТЭТ
« 30 »ноября »2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для специальности
38.02.08 Торговое дело

г. Киров, 2024 г.

Рабочая программа дисциплины (далее - программа дисциплины) «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое дело

.

Разработчик: - преподаватель ПОА КТЭТ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело

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

дисциплина входит в цикл социально-гуманитарных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

В процессе освоения программы дисциплины обучающиеся овладевают следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно
 ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	32
Основное содержание	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация	Дифференциро- ванный зачет

2.1. Тематический план и содержание дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Психологические аспекты общения			
Тема 1.1. Введение в психологию профессиональной деятельности.	Психология, как наука, связь с другими науками. Структура современной психологии. Методы исследования в психологии.	1	ОК 01,02,03,04
	Общие представления о психике. Психическое отражение мира. Психические явления. Функции психики.	1	ОК 02,03,04,07
	Психические познавательные процессы и состояния. Познавательные процессы. Эмоционально-волевая регуляция в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства. Психологические состояния. Эмоциональный климат процессов производства и обслуживания в общественном питании.	1	ОК 02,03,04,07
	Практическая работа. Приёмы мнемотехники	1	ОК 02,03,04,06
Тема 1.2. Проявление индивидуальных особенностей в общении	Влияние внешних и внутренних факторов на формирование личности Характер, акцентуации характера	1	ОК; 02,03,04,05
	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.		ОК; 02,03,04,05
	Самостоятельная работа: Сообщение на тему: «Индивидуально психологические особенности личности как основание для выбора профессии»	1	ОК; 02,03,04,07
	Практическая работа. Определение типа характера и способностей	1	ОК; 02,03,04,05
	Практическая работа. Определение акцентуации характера	1	ОК; 02,03,04,05
	Практическая работа. Определение типа темперамента	1	ОК; 02,03,05,06

Тема 1.3. Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Единство общения и деятельности. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	ОК; 02,03,04,06,07
	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	1	ОК; 02,03,04,06,07
	Практическая работа. Интерпретация позы, мимики и жестов собеседника	1	ОК; 01,02,03,04
	Самостоятельная работа: Подготовка эссе — жесты в разных странах мира	1	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа. Преодоление барьеров общения	1	ОК; 01,02,03,04
	Самостоятельная работа: Роль общения в профессиональной деятельности.	1	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	ОК; 02,03,04,05,06,07
	Практическая работа. Определение приоритетной формулы позиций взаимодействия в русле трансактного анализа	1	ОК; 01,02,03,04
Тема 1.7. Техники активного слушания	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа. Деловая игра «Я вас слушаю»	1	ОК; 01,02,03,04
Раздел 2 Этика в профессиональной деятельности			
Тема 2.1. Профессиональная этика.	Профессиональные моральные нормы. Функции профессиональной этики. Роль профессиональной этики в жизни человека и общества.	2	ОК; 01,02,03,04
	Самостоятельная работа: Доклад на тему: «Роль профессиональной этики в жизни человека и общества»	1	ОК; 01,02,03,04

Тема 2.2. Деловое общение	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа: Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	1	ОК; 01,02,03,04
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа: Определение позиции собеседника в процессе общения.	1	ОК 01,02,03,04
Тема 2.4. Этика взаимоотношения с клиентом, коллегами и начальством в профессиональной деятельности.	Мораль. Категории этики. Гуманизм.	2	ОК 01,02,03,04
	Практическая работа. Определение психологической совместимости и сработанности.	1	ОК 01,02,03,04
Тема 2.5. Культура речи и речевой этикет в профессиональной деятельности.	Речь, виды речи. Особенности речевого поведения.	2	ОК 01,02,03,04
	Практическая работа. Речевой этикет представлений в деловом мире	1	ОК 01,02,03,04
Тема 2.6. Эстетические требования к внешнему облику человека.	Важность первого впечатления. Правила подбора одежды.	2	ОК 01,02,03,04
Тема 2.7. Деловые переговоры	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	1	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа. Деловая игра «Переговоры»	1	ОК; 01,02,03,04
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		2	ОК; 01,02,03,04
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Формулы конфликта		
Тема 3.2. Конфликты в деловом общении	Практическая работа. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	1	ОК; 01,02,03,04
	Практическая работа. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	1	ОК; 01,02,03,04
	Дифференцированный зачет	2	
Всего:		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: мультимедийное оборудование, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-наглядные пособия и др.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Печатные издания

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред. Г.В. Бороздиной. – Москва: Юрайт, 2022г. – 463 с.
2. Кафтан В.В. Деловая этика: учебник и практикум для СПО / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. – Москва: Юрайт, 2022г. – 301 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов. – 2-е изд., перераб. – Москва: ИНФРА-М, 2022г. – 383 с.
4. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с.
5. Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с.
6. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с
- 7.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. PSYLIB: Психологическая библиотека «Самопознание и саморазвитие» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm> (Дата обращения: 01.03.2024)
2. Деловое общение [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
3. Деловое общение [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psych.info/delovaya-psihologiya/delovoe-obshhenie/delovoe-obshhenie.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://window.edu.ru/window/library> (Дата обращения: 01.03.2024)
5. Занимательная психология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.yugzone.ru/psy.htm> (Дата обращения: 01.03.2024)
6. Конфликтология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
7. Пиз А. Язык телодвижений [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://vegas2011.at.ua/jazyk_telodvizhenij.pdf (Дата обращения: 01.03.2024)
8. Психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya.html> (Дата обращения: 01.03.2024)
9. Психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> (Дата обращения: 01.03.2024)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами.	•Контрольная работа •Самостоятельная работа. •Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) •Оценка выполнения практического задания •Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией •Составление– конспекта •Решение ситуационной задачи
Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды.	оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;
Общие компетенции:	
- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;

- 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.	
Профессиональные компетенции	
- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. - ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. - ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	оценка выполнения контрольной работы; устный опрос; тестовый контроль;