

КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЫЛЬСКИЙ АГРАРНЫЙ ТЕХНИКУМ»

Принято на заседании

Совета техникума

Протокол № 4 от 31.08.2012

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора ОБОУ СПО

«Рыльский аграрный техникум»

Харин А.В.

Приказ № 340

от «31» 08 20 12 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 06. «Психология делового общения»

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ:

270802 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

Рыльск 2012 г

Рабочая программа учебной дисциплины ОГЭС. 06. «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 270802 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений».

Организация – разработчик: Областное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Рыльский аграрный техникум».

Разработчик: Шевцова Людмила Александровна, преподаватель ОБОУ СПО «Рыльский аграрный техникум».

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ. 06. «Основы делового общения»

Рассмотрена и одобрена на заседании ПЦК *Вопрос рассмотрен и социально-технически одобрен.*

Протокол № 9 от « 05 » 06 20 12 г.

Председатель ПЦК


(подпись)


Ф.И.О.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ. 06. «Основы делового общения»

Рассмотрена и одобрена на заседании методического Совета техникума

Протокол № 1 от « 29 » августа 20 12 г.

Председатель методического совета техникума

 Добрынина И.Н.

Заместитель директора по учебной работе

 Добрынина И.Н.

Методист

 Шатилина Н.И.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06. «Психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 270802 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОГСЭ.06 «Психология делового общения».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

- применять правила и приемы делового общения в профессиональной деятельности;
- применять на практике основные принципы поведения в процессе межличностного общения;
- применять на практике рекомендации по ведению деловой переписки;

Знать:

- основные приемы делового общения, коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций;
- механизмы взаимопонимания в общении (решение профессиональных задач на деловых совещаниях, приемах, в общественных местах и т.д.);
- основные виды организационных и распорядительных управленческих документов.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающихся 113 часов.

В том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 75 часов.

Самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	113
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	75
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	35
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	38
в том числе:	
индивидуальное задание	
внеаудиторная самостоятельная работа	38
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение. Основные понятия и определения.	1.Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	1 1	2
	Самостоятельная работа. - Общение – основа человеческого бытия. Роль общения. Подготовить доклад.	4	
Раздел 1. Психология общения.			
	2.Содержание учебного материала. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2	3
	3.Практическое занятие № 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. «Методы исследования общения», «Определение видов общения (решение задач)».	2	
	Самостоятельная работа. - Особенности общения в современном мире. Виды общения. - Подготовить доклад.	4	
Тема 1.2. Общение и индивидуальные особенности человека.	4.Содержание учебного материала. Определение темперамента. Характеристика темпераментов. Особенности темперамента в общении с другими людьми разных темпераментов. Общение и характер человека. Характер. Свойства характера.	2	3

	5.Практическое занятие № 2. Определение темперамента. Тестовые задания. Самоанализ результатов тестирования.	2	
	Самостоятельная работа. - Определение темперамента оппонента. Свойства характера. Подготовить доклад.	4	
Раздел 2. Восприятие и познание людьми друг друга			
Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга	6.Содержание учебного материала. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	3
	7.Практическое занятие № 3. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Ваш стиль делового общения», «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.	2	
	Самостоятельная работа. Ваш стиль делового общения. Имидж человека. Подготовить доклад.	4	
Тема 2.2. Взаимодействие в общении	8.Содержание учебного материала. Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы».	2	3
	9.Содержание учебного материала.		

	Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы заражения, внушения, убеждения и подражания и их роль в процессе общения. Основные умения общения. Манера общения, взаимодействие с людьми. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	2	3
	10.Практическое занятие № 4. «Типы социальных ролей (решение задач)». «Определение стиля взаимодействия», «Характеристика механизмов заражения, внушения, убеждения и подражания. Их роль в процессе общения».	2	
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	11.Содержание учебного материала. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	3
	12.Практическое занятие № 5. Определение модальности собеседования. Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия. Межличностные коммуникации. Аффекторы.	2	
	13.Практическое занятие № 6. Ролевая игра «Построим дом». Эффективность слушания.	2	
Тема 2.4. Формы делового общения и их Характеристики.	14.Содержание учебного материала. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	3
	15.Практическое занятие № 7. Самопрезентация.	2	
	16.Практическое занятие № 8. Проведение публичного выступления. Ролевая игра «Незнайка».	2	
	Самостоятельная работа. Ведение деловой дискуссии. Проведение публичного выступления. Подготовить доклад.	4	
Раздел 3. Оптимизация			

процесса общения			
Тема 3.1. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	17.Содержание учебного материала. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	3
	18.Практическое занятие № 9. «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте», «Использование приемов урегулирования конфликтов. Упражнения по предупреждению конфликта», социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации».	2	
	19.Практическое занятие № 10. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	
Тема 3.2. Этика ведения беседы.	20.Содержание учебного материала. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, групп сенситивности.	2	3
	21.Практическое занятие № 11. «Разработка и проведение тренинга общения», «Разработка и проведение тренинга личностного роста».	2	
	Самостоятельная работа. - Способы разрешения конфликтов. Правила ведения беседы. Подготовить доклад.	8	
Раздел 4. Этические формы общения.			

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре.	22.Содержание учебного материала. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	3
	23.Формирование внешнего облика современного делового человека. Общая характеристика стиля делового человека: консерватизм, умеренность, аккуратность. Культура одежды и внешнего облика. Общие требования к внешнему облику делового мужчины и деловой женщины: требования к деловой одежде, обуви, причёске и аксессуарам.	2	3
	24.Практическое занятие № 12. «Формирование внешнего облика современного делового человека».	2	
	25.Практическое занятие № 13. Гардероб делового мужчины и деловой женщины.	2	
	26.Этика служебных взаимоотношений. Психологические особенности мужчин и женщин. Роль чувств, эмоций и естественных инстинктов в деловом общении. Нормы и правила поведения в служебной обстановке.	2	3
	27.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	3
	28.Практическое занятие № 14.	2	
	Самостоятельная работа. Общая характеристика стиля делового человека. Гардероб делового человека. Поведение делового человека. Подготовить доклад.	6	
Тема 4.2. Порядок организации и проведения деловых приемов.	29.Содержание учебного материала. Порядок организации и проведения деловых приемов. Цель и назначение деловых приемов. Классификация приемов. Правила организации деловых приемов. Приглашение. Рассадка за столом. Правила поведения за столом, беседы за столом. Сервировка стола.	2	3
	30.Практическое занятие № 15. Порядок организации и проведения деловых приемов.	2	

	Самостоятельная работа. Столовый этикет.	2	
Тема 4.3. Презентация и нормы делового этикета.	31.Содержание учебного материала. Цели и назначение презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее подготовки и проведения. Искусство публичного выступления. Презентационная речь: ее содержание. Рекомендации выступающему на презентации.	2	3
	32.Задачи и стадии проведения деловых переговоров. Этапы процесса переговоров.	2	3
	33.Практическое занятие № 16. «Разработка и проведение тренинга деловых переговоров»,	2	
	Самостоятельная работа. Искусство публичного выступления. Этапы процесса переговоров. Подготовить доклад. м	4	
Тема 4.4. Этика делового телефонного разговора.	34.Содержание учебного материала. Этика делового телефонного разговора. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета. Этические запреты на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора. Техника телефонного разговора. Психологические особенности общения по телефону.	2	3
	35.Практическое занятие № 17. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное, благодарственное письмо). Ответное письмо. Частные деловые бумаги. Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, отчет, характеристика Стандартные и нестандартные деловые бумаги. Общие положения распорядительных документов.	2	
	Самостоятельная работа. Техника телефонного разговора. Виды деловых бумаг. Подготовить доклад.	4	

Тема 4.5. Основные нормы проявления культурного поведения.	36. Основные нормы проявления культурного поведения.	1	2
	Практическое занятие № 18. Различные ситуации и методы воплощения культурного поведения.	1	
	38.Итоговое занятие форме дифференцированного зачета	1	
	Самостоятельная работа. Основные нормы культурного поведения. Подготовить доклад.	2	
Всего:		113	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации учебной дисциплины имеется в наличии учебный кабинет «Психология общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стенды;
- учебно-методические пособия.

Технические средства обучения:

- компьютер лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;
- обучающие видеофильмы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Бодалев А.А. Психология общения— М.: МПСИ , 2010.
2. Бодалев А.А. Личность и общение. – М.: Наука, 2010.
3. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2013.
4. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике.– СПб.: Речь, 2013.
5. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2010.
7. Ильин Е.П. Социология и психология управления. – М.: Академия, 2013.
6. Сухов А.Н. Социальная психология. – М.: Академия, 2012.
7. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2007.

Дополнительные источники:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М.: Наука, 2009.
2. Аминов И.И. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2009.
3. Батаршев А.В. Диагностика способности к общению. – СПб.: Питер, 2006.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2006.
6. Горянина В.А. Психология общения. – М.: Академия, 2002.
7. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2004.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Академия, Смысл, 2008.
9. Петровская Л.А. Общение-компетентность-тренинг. – М.: Смысл, 2007.
10. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007.
11. Эффективное деловое общение. Антология. – М.: Альпина бизнес букс, 2009.

Интернет-ресурсы:

1. <http://ru.wikipedia.org/wiki/>
2. <http://www.allbest.ru/>
3. <http://www.bibliotekar.ru/reff2.htm>
4. <http://www.academy-continent.ru/>
5. <http://www.koob.ru/contact/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><u>Умение:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- . применять правила и приемы делового общения в профессиональной деятельности;- применять на практике основные принципы поведения в процессе межличностного общения;- применять на практике рекомендации по ведению деловой переписки; <p><u>Знание:</u></p> <ul style="list-style-type: none">. Основные приемы делового общения, коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций;- механизмы взаимопонимания в общении (решение профессиональных задач на деловых совещаниях, приемах, в общественных местах и т.д.);- основные виды организационных и распорядительных управленческих документов	<p>устный опрос;</p> <p>Оценка выполнения письменной проверки (конспект, подготовка и оформление рефератов, докладов, проектов)</p> <p>Оценка выполнения, стандартизированный контроль (тестирование с различными видами тестовых заданий: альтернативный и множественный выбор, упорядочение, задания со свободно конструируемым ответом, завершение)</p>

