



АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АЛТАЙСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрена на заседании
педагогического совета Протокол № 1
от 01.03.2019 г.



Приказ № 01-ОД от 01.03.2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Программа подготовки специалиста среднего звена
(базовая подготовка)
Специальность **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

на базе **среднего общего образования очная**
форма обучения

квалификация – менеджер по продажам

Барнаул, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения».....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:.....	4
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:.....	4
2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1. Количество часов на освоение программы дисциплины:.....	5
2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	5
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	10
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.04. Коммерция (по отраслям).

Программа учебной дисциплины может быть использована при изучении дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к вариативной части общего гуманитарного и социально-экономическому циклу основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена

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

Базовая часть– не предусмотрено.

Вариативная часть

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь**:

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

В результате освоения дисциплины студент 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.

2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося **68** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48** часов;

самостоятельной работы обучающегося **20** часов

2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Теоретическое обучение	24
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Форма аттестации: зачет	

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения.			
Тема 1.1 Характеристика процесса общения.	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Цели общения.		2
	2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.		
	3. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.		
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 1.2 Виды и уровни общения.	Содержание учебного материала	2	
	1. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение.		2
	2. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень.		
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 2 Стороны общения и их характеристика.			
Тема 2.1 Коммуникация.	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение как обмен информацией. Типы информации и средства коммуникации.		2
	2. Коммуникативные барьеры. Умение говорить и слушать.		
Тема 2.2 Восприятие и познание людьми друг друга.	Содержание учебного материала	2	
	1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.		2

Практические занятия	4	
Самостоятельная работа обучающихся	2	

	2.	Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	
	3.	Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».	
	4.	Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	
	5.	Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей. Открытость и закрытость в общении.	
		Практические занятия	2
		Самостоятельная работа обучающихся	2
Тема 2.3 Общение как межличностное взаимодействие.		Содержание учебного материала	4
	1.	Общение как форма взаимодействия. Виды социальных взаимодействий. Типы взаимодействий. Ролевое взаимодействие.	2
	2.	Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.	
	3.	Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы».	
		Практические занятия	2
		Самостоятельная работа обучающихся	2
Тема 2.4 Этика общения.		Содержание учебного материала	2
	1.	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.	2
	2.	Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности.	
	3.	Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.	

	Практические занятия		4	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Раздел 3 Оптимизация процесса общения.				
Тема 3.1	Содержание учебного материала			
Методы развития коммуникативных способностей.	1.	Правила ведения беседы. Этика поведения.	4	2
	2.	Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.		
	3.	Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.		
	4.	Техники влияния и противодействия.		
	5.	Техники активного слушания.		
	6.	Техники налаживания контакта.		
	Практические занятия		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Тема 3.2	Содержание учебного материала			
Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.	1.	Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	2	2
	2.	Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.		
	3.	Стадии протекания конфликта.		
	4.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.		
	5.	Технологии разрешения конфликтов.		
	Практические занятия		2	

	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 3.3. Формы делового взаимодействия	Содержание учебного материала	4	
	Деловая беседа		
	Деловое совещание		
	Деловые переговоры		
	Практическое занятие	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Зачет	2	
	Всего:	68	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»; мастерских – не предусмотрено; лабораторий – не предусмотрено.

Оборудование учебного кабинета и технические средства обучения:

- комплект учебно-методической документации;
- видеоматериалы;
- компьютер; - проекционный экран;
- музыкальные колонки.

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник. - 2-е изд. - М. : Инфра-М, 2013. - 295 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).
2. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. - М. : ФОРУМ, 2014. - 304 с. - (Профессиональное образование).
3. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения = сфера сервиса : учебное пособие. - М. : Альфа-М:ИНФРА-М, 2013. - 256 с. - (ПРОФИЛЬ).
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии : Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2014. - 240с. - (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Островский Э.В. Основы психологии : учебное пособие. - М. : Вузовский учебник, 2014. - 268 с.
2. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации : Учебное пособие. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 189с. - (Высшее образование. Бакалавриат).
3. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация : учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 272 с. - (Высшее образование).
4. Папкина О.В. Деловые коммуникации : Учебник. - М. : Вузовский учебник:ИНФРА-М, 2014. - 160с.
5. Замедина Е.А. Этика и психология делового общения. - 2-е изд. - М. : РИОР, 2014. - 112 с. - (ВПО: Бакалавриат).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>
2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>
4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценка результатов обучения
Уметь:	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Аналитическая обработка информации Учебно-исследовательская работа Подготовка доклада и презентации
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Аналитическая обработка информации Учебно-исследовательская работа Подготовка доклада и презентации
Знать:	
- взаимосвязь общения и деятельности;	Подготовка доклада
- цели, функции, виды и уровни общения	Ответы на контрольные вопросы Подготовка доклада
- роли и ролевые ожидания в общении	Ответы на контрольные вопросы
- виды социальных взаимодействий	Тестирование
- механизмы взаимопонимания в общении - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения - этические принципы общения	Ответы на контрольные вопросы
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Подготовка доклада
	Ответы на контрольные вопросы Подготовка доклада

