

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08. Психология общения**  
**для профессии 08.01.10 «Мастер жилищно-коммунального хозяйства»**

2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.08 Психология общения

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **08.01.10 «Мастер жилищно-коммунального хозяйства»**

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла в структуре основной профессиональной образовательной программы.

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

#### **В целях формирования общих и профессиональных компетенций:**

ОК 1.

Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет 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.

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, руководителями, 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.

ПК 1.2.

Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3.

Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4.

Организовать рабочее место секретаря и руководителя

ПК 1.5.

Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их выполнения.

ПК 1.6

Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела

ПК 1.8.

Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа в том числе практические занятия – 18 часов;  
самостоятельной работы - 2 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
теоретические занятия	16
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> <b>Психология делового общения</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	<b>Содержание учебного материала</b> Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение: виды, структура, функции. Восприятие и понимание в процессе общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Виды общения: познавательное общение, убеждающее общение, экспрессивное общение, суггестивное общение, ритуальное общение. Характеристики делового общения: цели, функции, виды и уровни общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Успех делового общения. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	2	2
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ №1.</b> Ошибки восприятия. Деловая беседа. <b>ПЗ №2.</b> Определение эмоций	4	3
<b>Тема 1.2.</b> Вербальные средства общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Официально-деловой стиль речи. Разговорная речь. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический. Основные правила эффективной работы вербальной коммуникации. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Вопросы в деловом общении. Виды вопросов. Закрытые и открытые вопросы. Ответы на вопросы.	2	2
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ №3.</b> Применение техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности <b>ПЗ №4.</b> Принципы эффективной коммуникации. Изложение мыслей	4	3
<b>Тема 1.3.</b> Невербальные средства общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Поза в деловом общении. Жестикуляция в деловом разговоре. Зона и дистанция в деловом общении:	2	2

	интимная, личная, социальная, публичная. Рассадка за столом при общении. Пространственная среда в деловом общении. Национальные особенности невербального общения. Проявление неискренности, лжи, обмана в деловых отношениях через невербальные средства общения.		
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ №5. Деловые коммуникации.</b> Определение интимной и личной зоны.	2	3
<b>Тема 1.4.</b> Коммуникативный потенциал деловых партнеров	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Психологические характеристики личности. «Квадратный», «треугольный», «круговой», «зигзаговый», «прямоугольный» типы человека. Типы посетителей коммерческих ярмарок, выставок. Рольевые и манипулятивные классификации личности (по Э. Шостром, в. Сатир, Э. Берн). Роли и рольевые ожидания в общении. Коммуникативные роли и типы деловых партнеров.		
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ №6.</b> Темперамент. Характер. Воля. Тест Айзенка	2	2
<b>Тема 1.5.</b> Конфликты и пути их решения. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Виды социальных взаимодействий. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликта. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения: несовпадение рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенность к конфликтам. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Сетка Томаса-Килменна. Механизмы взаимопонимания в общении. Картография конфликта. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стрессы. Понятие и природа стресса. Фазы развития, физиологическая природа. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса: организационные факторы, организационно-личностные факторы. Организационно-производственные факторы. Профилактика стрессов в деловом общении. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.		
	<b>Практические занятия</b> <b>ПЗ №7.</b> Управление конфликтами (разбор практических ситуаций).	2	3
<b>Раздел 2. Этика делового общения</b>			
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	

Формы деловой коммуникации	<p>Деловой разговор. Деловая беседа. Подготовка беседы. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Правила ведения телефонного разговора. Деловые совещания. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников делового совещания. Деловые переговоры. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Конструктивные приемы ведения переговоров.</p> <p>Дискуссия, полемика, спор. Массовая дискуссия, массовый митинг, групповая дискуссия, приемы дискуссии. Диалог. Цель, значимость спора. Участники спора. Коммуникативная форма спора. Виды спора. Ожидаемый результат. Технология спора. Презентация и самопрезентация. Публичные выступления. Руководитель в условиях постоянных публичных выступлений: правила, рекомендации. Аргументация.</p>		2
	<p><b>Практические занятия</b>  <b>ПЗ №8.</b> Публичные выступления (защита рефератов)</p>	2	3
Тема 2.2. Деловой этикет	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Этические принципы и нормы в деловых отношениях. История и принципы делового этикета. Международный деловой этикет. Знакомство. Этические принципы общения. Визитные карточки в деловой жизни.</p> <p>Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этика служебных отношений мужчины и женщины.</p> <p>Этикет служащего, этикет секретаря. Этикет руководителя.</p> <p>Деловые приемы, их организация и разновидности. Рассаживание за столом, тосты и речи. Правила поведения за столом, в обществе, в гостях, в служебной командировке. Сувениры, подарки.</p> <p>Комплименты в деловой коммуникации.</p>	2	2
	<p><b>Практические занятия</b>  <b>ПЗ №9.</b> Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	2	3
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Решение кейсовых заданий</p>	2	
	<p><b>Дифференцированный зачет</b></p>	2	
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

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 ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии и этики делового общения дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- шкафы или стеллажи для хранения учебно-методических и дидактических материалов;
- комплект заданий для выполнения практических и самостоятельных работ (по количеству студентов);
- комплект наглядных пособий;
- компьютерные презентации по темам дисциплины.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор или интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основная литература**

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие. Москва: Академия, 2013.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник. - Москва: ПрофОбрИздат, 2012.
3. Психология и этика делового общения. Учебник для ОУ ВПО. / Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е издание. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
4. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. Учебное пособие. - Москва: Академия, 2008.

##### **Дополнительная литература**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2005.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 2006.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М, 2007.
4. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – Л., 2006.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Уч.пособие. – Спб, 2007.
6. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М., 2005.

7. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. – М., 2007.
8. Психология менеджмента. / Под ред. Никифорова Г.С. – Спб., 2005.
9. Рамендик П.А. Управленческая психология. М., 2008.
10. Розанова В.А. Психология управления. – М., 2006.
11. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. – М., - Новосибирск, 2005.
12. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – 2007.
13. Шихарев П.Н. Современная социальная психология. М., 2006.
14. [www.syntone.ru](http://www.syntone.ru)
15. [www.revolution.allbest.ru](http://www.revolution.allbest.ru)
16. [www.91textst.ucoz.ru](http://www.91textst.ucoz.ru)
17. [www.eletarium.ru](http://www.eletarium.ru)
18. [www.class.ru](http://www.class.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b> - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Наблюдение за выполнением практических заданий Выполнение практической и самостоятельной работы. Проверка соответствия выполнения заданий для практической и самостоятельной работы требованиям к результатам данной работы Наблюдение за участием в деловых играх и установление соответствия показываемых результатов требованиям правил делового общения.
<b>Знать:</b> - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Выполнение устных, письменных, тестовых, контрольных заданий. Проверка соответствия выполнения устных, письменных, тестовых, контрольных заданий требованиям к результатам освоения дисциплины