Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Кубанский экономико-юридический техникум»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.07 Психология делового общения

Для специальности
40.02.02 Правоохранительная деятельность »

Лабинск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 010A40C200C0AF9191452344D882D04E4F
Владелец: ПШЕНИЧНАЯ ОЛЬГА АЛЕКСАНДРОВНА
Действителен: с 09.03.2023 до 09.06.2024

РЕЦЕНЗИЯ

на программу учебной дисциплины ОГСЭ.07 « Психология делового общения» для специальности СПО 40.02.02. «Правоохранительная деятельность» (базовая подготовка) преподавателем Гончаровой Еленой Александровной

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.07 Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.02 Правоохранительная деятельность », утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. № 509, зарегистрировано в Минюсте РФ от 21 августа 2014 г. № 33737

Программа по дисциплине « **ОГСЭ.07 Психология делового общения»** для специальности СПО **40.02.02. «Правоохранительная деятельность»** (базовая подготовка) техникума состоит из семи основных разделов, представляет собой вариативную часть и обеспечивает основную задачу курса: продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов; развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы; совершенствование речевой культуры студентов, воспитание культурно целостного отношения к речи. Пояснительная записка даёт описание назначения дисциплины, отражает её роль в подготовке специалистов.

В содержании учебной дисциплины отражены основные вопросы и понятия к каждому разделу программы. Названы требования к знаниям и умениям, которыми должен овладеть студент после изучения предмета.Тематический план показывает последовательность изучения разделов программы. Данная программа предусматривает проведение практических работ по отдельным разделам дисциплины.

Для развития творческого потенциала студентов программа включает выполнение ими самостоятельных творческих работ по проблемам русского языка и культуры речи.

Программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программы повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке строительного профиля

Программа поможет студентам воспитывать речевую культуру, овладению нормами русского литературного языка и любви к литературе как виду искусства.

Данная программа, разработанная преподавателем Гончаровой Еленой Александровной может быть рекомендована для преподавания по специальностям СПО.

Рецензент _____

18.01.2022

ОДОБРЕНА
на заседании педагогического совета
Протокол № 01/22
от 18 января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «КЭЮТ»
_____ О.А. Пшеничная
подпись Ф.И.О.

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.07 Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.02 Правоохранительная деятельность, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. № 509, зарегистрировано в Минюсте РФ от 21 августа 2014 г. № 33737.

Организация – разработчик: АНПОО «Кубанский экономико-юридический техникум»

Разработчик: Тихонова Ирина Викторовна, преподаватель, АНПОО «КЭЮТ»

Рецензенты:
1. Зам. директора по УМР ГБПОУ КК ЛСТТ Провидурелова С.В
2. _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……...14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... 16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 07 «Психология делового общения »

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «__**ОГСЭ. 07 «Психология делового общения »** является обязательной частью общего гуманитарного и социально – экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 40.02.02 Правоохранительная деятельность

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-12 *(указываются коды).*

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 2.1-2.2 *ОК 1- 11* *ЛР 1-12*	- владеть приемами делового общения и навыками культуры поведения; -соблюдать этические нормы и правила в своей личной жизни и коллективе, а так же в производственной деятельности	-основные понятия этики и морали; элементарные основы и нормы этикета; --особенности и приемы, принципы этики делового общения; ценности нравственной жизни общества; этикет в жизни современного делового человека.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем в часах**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	81
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	28
практические занятия *(если предусмотрено)*	24
Самостоятельная работа	27
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет	2

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов		Уровень освоения
1	2		3		4
Раздел 1. Деловое общение, структура коммуникативного акта и условия установления контакта					
Тема 1.1. Структура общения	**Содержание учебного материала**		**7**		
	1	*Введение в курс дисциплины Основная терминология делового общения* **Структура общения и три уровня анализа** Различные подходы к проблеме структуры общения. **Функции общения** Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры	2	2	1
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия *ПЗ№1* *Единство общения и деятельности.* **Практические занятия *ПЗ№2*** *Общение – основа человеческого бытия.*		2 2		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся *Составление словаря* основных терминов делового общения		3	7	
Тема 1.2. Коммуникативный акт и его структура и условия установления контакта	**Содержание учебного материала**		**6**		
	1	***Межличностная коммуникация. Структура речевой коммуникации*** Вербальное общение как наиболее исследованная разновидность человеческой коммуникации. Особенности невербальной коммуникации. ***Успешность коммуникации и коммуникативные навыки*** Установление обществом в коммуникативной среде регламентированных коммуникативных конвенций.	2		1
	2	***Модели коммуникативной личности.*** Общение индивидов с использованием своей коммуникативной компетенции. Стратегия и тактика коммуникативного поведения, накапливание определенного опыта. ***Групповая и массовая коммуникация*** Группа: роли, лидерство, коммуникация	2		

	3	***Организация: структура, отношения, коммуникационные потоки*** Формальная, неформальная коммуникация осуществляются по правилам грамматики внутригруппового общения. ***Специфика массовой коммуникации и ее функции.*** Основные параметры, отличающие коммуникацию массовую от групповой.	2		
		Лабораторные работы	-		
		Практические занятия *ПЗ№3* *«Невербальные средства коммуникации»* **Практические занятия *ПЗ№4*** *Проведение типологического анализа коммуникативного акта (события)* *Проведение личностного анализа коммуникативного события*	2 2		
		Контрольные работы	-		
		Самостоятельная работа обучающихся *Проведение анализа коммуникативного поведения* политического деятеля на примере видеофрагмента (обычное интервью или ток-шоу, предвыборная или кризисная ситуация). *Разработка презентационного материала* на тему «Основные этапы направления развития этики и коммуникативного общения»	5	15	
Раздел 2. **Нормы и правила профессионального поведения и этикета**					
Тема 2.1. Нормы делового поведения		**Содержание учебного материала**			
	1	***Нормы делового этикета и их значение*** Понятие социальных норм и их основные функции	2		2
		Лабораторные работы	-		
		Практическое занятие*ПЗ№5* *Речевой этикет»* **Практическое занятие *ПЗ№ 6*** *Деловой протокол и этикет»*	2 2		
		Самостоятельная работа обучающихся *Работа с конспектом*	3	9	
Тема 2.2. Профессиональный этикет		**Содержание учебного материала**	2		
	1	***Основные принципы профессиональной этики*.** Деловой этикет. Принципы и развитие. ***Профессия и специальность*.** Профессионализм как нравственная черта этики.			2
		***Виды профессиональной этики*. Кодексы профессиональной этики.** Шесть основных заповедей делового этикета. Основные кодексы профессиональной этики			
		Лабораторные работы	-		
		Практические занятия *ПЗ№7* *Написание деловых писем, запросов, поздравлений и др.* *Проведение круглого стола* на тему «Проблемы и перспективы профессионального этикета»	2		

	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся *Подбор материалов по* теме «Современная профессиональная этика»		2	6	
Раздел 3. Механизмы взаимопонимания в общении					
Тема 3.1. Механизмы взаимопонимания в общении	**Содержание учебного материала**				
	1	***Психологическая структура взаимопонимания.*** Правильное использование индивидуальных точек зрения на объект понимания ***Возможности и границы взаимопонимания.*** Неограниченные возможности взаимопониманий между людьми **Идентификация как основа и инструмент взаимопонимания** Ограниченность идентификации.	2		2
	2	***Эмпатия. Уровни эмпатии.*** Эмоциональная природа эмпатии ***Аттракция*. Средства достижения аттракции.** Процесс формирования привлекательности. Имя как средство аттракции. Визуальный контакт и аттракция. ***Рефлексия*** Осознание особенностей своей личности, независимость от прошлого, ориентация в настоящем и будущем	2		
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия *ПЗ№ 8* *Особенности деловой коммуникации»..*		2		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся *Подбор материалов* по теме «Влияет ли общение на становление личности» *Проведение небольшого исследование* на тему: Подарок как средство межличностной коммуникации. Просмотр роликов и анализ содержания рекламы по требованиям преподавателя		3	9	
Раздел4. Этическиепринципы общения	**Содержание учебного материала**		**4**		
	1	***Общение «сверху-вниз»*** Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы. ***Деловое общение «снизу-вверх»*** Этические нормы и принципы, которые можно использовать в общении с руководителем. ***Этика делового общения «по горизонтали»*** Общение между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы)	2		2
	2	***Этические и культурные требования к выступлению в аудитории*** Этапы подготовки и проведения публичного выступления.	2		

		Способы выступления с речью. Установление контакта с аудиторией. Поза, жесты, мимика оратора.			
		Лабораторные работы	-		
		Практические занятия*ПЗ№9Сформулировать этические принципы и нормы в деловых отношениях.*	2	2	
		Контрольные работы	-		
		Самостоятельная работа обучающихся *Разработка свода* этических норм в трудовом коллективе *Подбор необходимого материала*, содержания публичного выступления *Составление плана*, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности	3	7	
Раздел 5. Правила и приемы общения, слушания, ведения беседы, убеждения		**Содержание учебного материала**	**8**		
	1	***Этика и психология деловых бесед и переговоров.*** *Правила переговоров.* **Основные требования к деловому разговору** Описание требований правильности, точности, краткости и доступности речи. **Риторический инструментарий деловой речи** Этические принципы деловой беседы **Разработка стратегий беседы** Общие принципы и направления работы по подготовке и проведению беседы **Общие правила запоминания** Ведение записей. Проверка подготовленности к беседе.	2		2
		Лабораторные работы	-		
		Практические занятия ***ПЗ№ 10*** *Составление резюме на работу Составление плана деловой беседы с работодателем*	2		
		Контрольные работы	-		
		Самостоятельная работа обучающихся *Подбор материала* для дидактической игры «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» *Литературная обработка речи.* Заучивание, запоминание текста	2	6	
Раздел 6. Правила взаимоотношений в трудовом коллективе		**Содержание учебного материала**	**6**		
	1	***Культура общения в трудовом коллективе*** Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе. **Межличностные отношения малых групп.** Структура межличностного общения или обмена деловой и личностной информацией **Взаимоотношения внутри коллектива** Выбор оптимального поведения руководителя **Адаптация персонала.** Особенности набора и обучения персонала. Беспрепятственное вхождение в коллектив	2		2
	2	***Виды и способы разрешения конфликтов.*** Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Семейные конфликты	2		

		Конструктивное разрешение конфликта Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта Переговорный процесс при межличностном конфликте			
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия*ПЗ№11* *Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности* Написание эссе на тему «Если бы я на 24 ч стал невидимым».		2		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся *Решение ситуационных задач* по теме: «Идентификация конфликтов» *Подбор материала для семинара* на тему «Деловое общение руководителя и подчиненного»		4	10	
Раздел7. Индивидуальные особенности партнеров в общении	**Содержание учебного материала**		**4** 2		2
	1	***Оценка личности и самооценка*** Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении ***Эмоции.*** Психологические особенности делового общения **Индивидуальные особенности личности** Различные свойства личности ***Диагностика уровня эмоционального выгорания*** Особенности эмоционального выгорания сотрудников			
	Лабораторные работы		-		
	Практическое занятие*ПЗ№12* *Проведение ролевой игры «Типы клиентов и общение с ними»*		2		
	Самостоятельная работа обучающихся *Составление словаря* основных терминов делового общения		2	6	
	Дифференцированный зачет		**2**	**2**	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *«психологии»*,

оснащенный оборудованием: _- учебная мебель,

рабочее место учителя ,доска,

техническими средствами обучения: экспозиционный экран, мультимедиапроектор, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 c. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.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 c. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92154.html

3. Козловская, Т. Н. Психология : учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 343 c. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92156.html

3.2.2. Основные электронные издания

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 c. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html

5. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 c. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92154.html

6. Козловская, Т. Н. Психология : учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 343 c. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92156.html

3.2.3 Дополнительная литература:

1. Аверченко Л. К. Управление общением: Теория и материалы и практикумы для специального работника: Учеб.пособие. — М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ,– 2013. – 102с.

2. Баева О.Л. Ораторское искусство и деловое общение. — Минск, 2012. – 67с.

3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. — М.: Владос, 1998. – 132с.
4. Блинов А. О., Василевская О.В. Искусство управления персоналом: Учеб. Пособие. 2003. – 80с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. — для экономических колледжей и вузов. — М.: ГЕЛАН, 2011. – 180с.
6. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. — М.: ИНФРА-М, 2002.- 76с.
7. Паневчик В.В. Деловое письмо. — Минск: Амалфея, 2000. – 99с.
8. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2012. – 111с.

Интернет - ресурсы
http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.htmlhttp://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1434http://www.youtube.com/watch?v=i7-ltVBW03s
http://moimirvideo.com/obuchenie/30237-mbsh-psixologiya-delovyx- otnoshenij-dvdrip.html

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения 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 оценки результатов обучения**
уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами;	Экспертная оценка на практическом занятии Зачет
знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - 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	Зачет Тестирование Экспертная оценка на практическом занятии

Примерные темы для дифференцированного зачета

1. Межличностная коммуникация. Структура речевой коммуникации
2. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки
3. Групповая и массовая коммуникация
4. Организация: структура, отношения, коммуникационные потоки
5. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе
6. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.
7. Психологическая структура взаимопонимания. Эмпатия. Уровни эмпатии. Рефлексия.
8. Этика делового общения. Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы.
9. Способы выступления с речью. Установление контакта с аудиторией.
10. Этика и психология деловых бесед и переговоров.
11. Взаимоотношения внутри коллектива.
12. Виды конфликтов и способы их разрешения в трудовом коллективе.