

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«СЕРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПИТАНИЯ»

Рассмотрено на заседании
МО торговых групп
Протокол № 1 от «30» 08 2014 г.
Руководитель МО И



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

по специальности 38.02.03

Операционная деятельность в логистике

Форма обучения – очная
Срок обучения 2 года 10 месяцев
На базе основного общего образования

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 28.07.2014 N 834 (зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2014 регистрационный N 33727).

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Серовский техникум сферы обслуживания и питания»

Разработчик:

Рассанова Мария Михайловна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: по программам повышения квалификации, переподготовки и профессиональной подготовке.

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

Дисциплина входит в вариативную часть профессионального цикла ОПОП

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

Цель курса: формирование представлений о психологии делового общения и различных деформациях общения (конфликтах) их предотвращении и преодолении.

Задачи курса:

- Дать систему знаний об элементах комплексного процесса общения;
- Формировать представления о вербальном и невербальном воздействии на партнера по общению и различных деформациях, которые могут возникать в процессе общения;
- Развивать навыки без конфликтного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на профессиональные и повседневные темы;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения;
- налаживать контакты с партнёрами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
 - виды коммуникаций, стили управления,
 - принципы делового общения в коллективе
 - 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;
 - основы психологии производственных отношений;
 - составные элементы процесса торгового обслуживания покупателей, типы покупателей
- Изучение дисциплины направлено на формирование **профессиональных компетенций:**

ВПК. Владеть методикой проектирования, организации и анализа на уровне подразделения (участка) логистической системы управления запасами и распределительных каналов.

ВПК. Принимать участие в разработке стратегических и оперативных логистических планов на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом. Организовывать работу элементов логистической системы.

Формы и методы работы: Реализация содержания курса осуществляется посредством групповых форм обучения, основанных на активном обучении, практических работ, практических аудиторных занятий (упражнения, игры) и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, организованной преподавателем.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
- обязательной учебной нагрузки обучающегося – **40** часов,
- самостоятельной работы обучающегося – **20** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
<i>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Общение. Особенности делового общения	Содержание учебного материала Общение: содержание, цели и средства Функции и структура общения. Стороны общения. Виды и типы общения.	4	1
	Практическая работа № 1 «Нравственные принципы» Практическая работа № 2 «Определение уровня своей общительности (тест В.Ф. Ряховского)» Практическая работа № 3 «Определение ведущей системы восприятия»	3	2
	Самостоятельная работа Упражнения направленные на развитие коммуникабельности. Качества «приятного собеседника» (напишите 7-10 качеств)	3	2
Тема 2. Общение как коммуникация.	Содержание учебного материала Структура, основные функции и виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	1
	Практическая работа № 4 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности» Практическая работа № 5 «Подготовка выступления, проба речи» Практическая работа № 6 «Публичное выступление»	2	2
	Самостоятельная работа Сообщение «Барьеры коммуникаций»	3	3
Тема 3. Общение как взаимодействие.	Содержание учебного материала Принципы и типы деловых взаимодействий. Перцептивные механизмы делового общения.	2	1
	Практическая работа № 5 «Ошибки восприятия» Практическая работа № 6 «Эффективные формы взаимодействия»	2	2
	Самостоятельная работа	2	3

	Ошибки восприятия		
Тема 4. Индивидуально-психологические особенности личности	Содержание учебного материала Темперамент. Типы темперамента. Характер и его структура Понятие о способностях. Свойства личности, влияющие на эффективность общения	4	1
	Практическая работа № 9 «Формы воздействия на партнеров» Практическая работа № 10 «Психологическое тестирование типов темперамента» Практическая работа № 11 «Психологическое тестирование особенностей черт характера» Практическая работа № 12 «Психологическое тестирование коммуникативных организаторских способностей» Практическая работа № 13 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности» Практическая работа № 14 «Самопрезентация для собеседования при приеме на работу».	6	3
	Самостоятельная работа Сообщение на тему: «Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента».	3	3
	Тема 5. Мотивация как фактор управления личностью.	Содержание учебного материала Система мотивации трудовой деятельности Теория справедливости.	2
	Практическая работа № 15 «Диагностика мотивации».	1	2
	Самостоятельная работа Реферат на тему: «Произвольная форма мотивации как основа волевой регуляции»	3	3
Тема 6. Конфликт в трудовой деятельности, его причины и формы	Содержание учебного материала Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов Конфликты: причины, стадии, последствия Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	3	1
	Практическая работа № 16 «Оценка способов реагирования в конфликте (К.Н.Томас) Практическая работа № 17 «Анализ поведения в конфликтной	3	2

	ситуации (решение психологических задач)» Практическая работа № 18 «Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»		
	Самостоятельная работа Способы разрешения конфликтов на рабочем месте	2	2
Тема 7. Вербальное и невербальное общение	Содержание учебного материала Речь, или вербальные средства общения. Невербальные средства общения	3	1
	Практическая работа № 19 «Диагностика состояний и намерений людей по позе и жестам» Практическая работа № 20 «Мимика и жесты, способствующие расположению собеседника»	3	2
	Дифференцированный зачет	1	
	Самостоятельная работа Проверка способностей к языку жестов (телевизионный тест) Таблица «Примеры межнациональных различий невербального общения»	4	2

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины проходит в учебном кабинете гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся -26;
- рабочее место преподавателя - 1;
- комплект учебно-наглядных пособий «Психология общения».
- презентации на темы: «Характеристика коммуникативной стороны общения», «Психология общения», «Вербальные и невербальные средства коммуникаций», «Барьеры коммуникаций», «Понятие общения», «Доверительное общение».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2013. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с.
4. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 327 с.
5. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 327 с.
6. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с.
7. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
8. Бороздина, Г.В. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
9. Виговская, М.Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - М.: Дашков и К, 2016. - 140 с.

Дополнительные источники:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Уч. пособ. 2- изд., испр. Мн.: ООО «Новое знание», 2001. - 328 с.
2. Бакирова Г.Х. Психологические аспекты делового общения. СПб., 1997.
3. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л., 1990.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др.; Под ред. проф. Лавриненко В.Н. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
5. Социальная психология и этика делового общения. М., 1996.
6. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов н/Д., 2003.
7. Тимофеев М.И. Деловое общение. М., 2004.

8. Фадеева Е.И. Лабиринты общения: Учебно-методическое пособие. М.: ЦГЛ, 2003. – 96 с.
1. Браим И.Н. Этика делового успеха. Мн.: НКФ «Экоперспектива», 1996.
2. Браун Д. Имидж – путь к успеху. СПб.: Питер, 1996.
3. Берд П. Обуздай свой телефон. Мн.: Амалфея, 1996.
4. Бройнич Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА-М, 1996.
5. Венедиктова В.И. Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. М.: Ин-т новой экономики, 1996.
6. Данкел Ж. Деловой этикет. Ростов-н/Д: Феникс, 1997.
7. Конфликты и переговоры. Ростов-н/Д: Феникс, 1997.
8. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Мн., 1990.
9. Манипуляция собеседником Защита от манипуляций. // Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой. (Искусство менеджера). Мн.: Амалфея, 1997.
10. Марк Х. Мак Кормак Секреты бизнеса для всех. Чему до сих пор не учат в бизнес-школах М.: ВЕЧЕ, АСТ, 1997.
11. Мастенбрук В. Переговоры. Калуга: Калужский ин-т социологии, 1993.
12. Ниренберг Д. Маэстро переговоров. Мн.: «Парадокс», 1997.
13. Ниренберг Д., Калеро Г. Читать человека – как книгу. М.: Экономика, 1990.
14. Практическая психология для менеджеров. М.: Филинь 1996.
15. Першин Г.В. Телефонный разговор с иностранным партнером. СПб.: Информ. Изд. Агентство «ЛИК», 1996.
16. Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 1990.
17. Тигер П. Делай то, для чего ты рожден: Путь к успешной карьере через самопознание. М.: Армада, 1996.
18. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. М.: ИИД «Филин», 1996.
19. Хорнби М. Я могу сделать это! 36 действий помогут Вам получить ту работу, которую Вы хотите. Мн.: Амалфея, 1997.
20. Хошейзер Р. М. Действуй – и найдешь работу М.: ИИД «Филин», 1996.
21. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Мн., 1996.
22. Энкельман Н. Преуспевать с радостью. Беркенбиль И. Молитвенник для шефа. М.: Интерэксперт; Экономика, 1996.

5. 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, исследований.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
общаться (устно и письменно) на профессиональные и повседневные темы	Выполнение практических заданий; наблюдение.
самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас	
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения	
налаживать контакты с партнёрами	
Знания:	
нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;	Выполнение устных, письменных, тестовых контрольных заданий. Проверка соответствия выполнения контрольных заданий требованиям к результатам освоения дисциплины Выполнение самостоятельной работы. Подготовка рефератов, докладов, сообщений, презентаций.
виды коммуникаций, стили управления,	
принципы делового общения в коллективе	
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;	
основы психологии производственных отношений;	
составные элементы процесса торгового обслуживания покупателей, типы покупателей	
Профессиональные компетенции:	
ВПК. Владеть методикой проектирования, организации и анализа на уровне подразделения (участка) логистической системы управления запасами и распределительных каналов.	
ВПК. Принимать участие в разработке стратегических и оперативных логистических планов на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом. Организовывать работу элементов логистической системы.	

