

**Министерство образования Нижегородской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**«Областной многопрофильный техникум»**

**Рабочая программа**  
**учебной дисциплины**

**УД.02 Психология делового общения**

**по специальности 23.02.03. Техническое обслуживание**  
**и ремонт автомобильного транспорта**

**Ардатов**

**2016**

СОГЛАСОВАНО

Методической комиссией  
преподавателей ООД

Протокол №

От «26» 08 2016 г.

Председатель Кузнецова / Г.И. Куванова /



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ Областной  
многопрофильный техникум

Н.И. Курицын

26.08.2016 г.

Разработчик

- Комкова Т.Н. - педагог-психолог

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

## **«Психология делового общения».**

### **1.1.Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной программы профессиональной образовательной программы по специальности 23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, разработанной в соответствии с ФГОС СПО третьего поколения

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

Учебная дисциплина « Психология делового общения» относится к дополнительным учебным дисциплинам.

### **1.3.Результаты освоения дисциплины**

**Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование следующих общих компетенций (ОК) обучающихся:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять 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 и нести за них ответственность.

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, руководством, 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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

#### **1.4.Количество часов, предусмотренное на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 38 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 38 часов;

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

### **2.1. Объём учебной дисциплины в виде учебной работы.**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	59
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
лабораторные практические занятия	
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе: самостоятельная работа над курсовой работой , подготовка сообщений, написание рефератов, работа с психологическим словарём, работа с текстом выполнение индивид. зад	
Промежуточная аттестация в форме	Дифференцированный зачет

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Очное обучение	
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2</b>	
	Содержание учебного материала	2	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		2
<b>Раздел 2. Психологические аспекты общения</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1. Характеристика общения. Восприятие в процессе общения</b>	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	2
<b>Тема 2.2 Психологические механизмы восприятия. Общение как обмен информацией(ком муникативная сторона общения) Общение как взаимодействие</b>	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности 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	2
<b>Тема 2.3 Барьеры в общении. Невербальное общение</b>	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	Основные коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	2
<b>Тема.2.4. Методы развития коммуни-кативных способностей.</b>	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Виды слушания. Техники общения.	2	2

Деловая беседа как форма общения			
Тема.2.5. Аргументация. Публичное выступление	Содержание учебного материала	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Законы аргументации и убеждения.	2	2
Тема.2.6. Этические нормы общения	Содержание учебного материала	2	
	Понятие этика и мораль. Моральные принципы и нормы. Понятие профессиональная этика.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
<b>Раздел 3. Психология трудового коллектива.</b>		<b>4</b>	
Тема 3.1 Группа и ее организационная структура Руководство и лидерство	Содержание учебного материала	2	
	Понятие группы. Факторы, оказывающие влияние на работу группы. Понятие коллектив. Показатели уровня его развития. Виды коммуникаций.		
Тема 3.3 Стили управления Социально-психологический климат	Содержание учебного материала	2	
	Стиль руководства. Характеристика видов стилей управления. Сравнительная характеристика стилей управления.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
<b>Раздел 4. Конфликты в общении.</b>		<b>4</b>	
Тема.4.1. Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтах.	Содержание учебного материала	2	
	Понятие «конфликт». Типы конфликтов. О понятии связи между формулой конфликта и возможностью его разрешения.	2	2
Тема.4.2. Эмоциональное	Содержание учебного материала	2	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Правила	2	2

<b>реагирование в конфликтах.</b>	поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
<b>Раздел 5. Основы общей психологии</b>		<b>8</b>	
<b>Тема.5.1 Познавательные процессы. Ощущения. Восприятие.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Психологические явления. Психологические процессы. Ощущения. Виды ощущений. Разновидности ощущений. Группы ощущений.	2	2
<b>Тема.5.2. Память. Воображение.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Виды памяти. Использование видов памяти в профессиональной деятельности. Типы воображения. Влияние воображения на профессиональную деятельность.	2	2
<b>Тема 5.3. Мышление. Внимание.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Роль мышления в профессиональной деятельности. Мышление и другие познавательные процессы, связь. Свойства внимания, наиболее актуальные для работников предприятий питания.	2	2
<b>Тема.5.4. Эмоции и чувства. Воля.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Понятие «эмоции». Отличие эмоций от чувств. Виды эмоций. Связь видов чувств с профессиональной деятельностью. Сущность волевого процесса. Волевые качества и их связь с будущей профессией.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
<b>Раздел 6. Свойства личности</b>		<b>8</b>	
<b>Тема.6.1 Темперамент.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Типы темперамента и его сущность. Определение личного типа темперамента.	2	2
<b>Тема.6.2. Характер.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Главное отличие характера от темперамента. Доказать, что характер формируется на протяжении жизни, а не является неизменным и природным.	2	2
<b>Тема.6.3. Способности.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Связь способностей с деятельностью человека. Связь между способностями, умениями и знаниями. Виды способностей.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	2
<b>Всего</b>		<b>59</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

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. М.А. Измайлова. Деловое общение: учебное пособие. Москва «Дашков и К<sup>о</sup>», 2012–249 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>
2. И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. Психология. Москва, « Академия», 2012–453 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>
3. М.А. Поваляева. Психология и этика делового общения: учебное пособие. Ростов-на-Дону «Феникс», 2011 – 342 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>

##### Дополнительные источники:

1. Ф.А. Кузин Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2012. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>
2. В.С. Кукушкин Деловой этикет: учебное пособие. – М.: MapT; Ростов н/Д: MapT, 2012. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>
3. Г.Н. Смирнов Этика деловых отношений: учебник. Москва «Проспект», 2012 – 178  
Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product>

##### Интернет-ресурсы:

<http://www.psyinst.ru/library.php>

<http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>

<http://www.psyalive.ru/>

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения дифференцированного зачета, составления конспектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Освоенные умения:</b> - ориентироваться в техниках и приёмах эффективного общения в профессиональной деятельности; - приёмах саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- Дифференцированный зачет
<b>Усвоенные знания:</b> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в обществе; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- Дифференцированный зачет

