


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Якутская государственная сельскохозяйственная академия»
Колледж технологий и управления

Регистрационный

номер 24-01/20

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
воспитательной работе

 Черкашина А.Г.

«18» 04 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **ОГСЭ.07 Психология делового общения**

Специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Квалификация Юрист

Уровень ППСЗ базовая

Срок освоения ППСЗ 2 года 10 месяцев

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 110 ч

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. N 508.
- Учебным планом специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Якутская ГСХА от 28.02.2019 г.

Разработчик(и) РПД Лотова Надежда Константиновна - преподаватель

Цикловая комиссия гуманитарных и естественных дисциплин  /Лотова Н.К./

Протокол заседания ЦК № 5 от «15» марта 2019 г.

Директор КТиУ  /Яковлева Н.М./

«19» марта 2019 г.

Методист КТиУ  /Местникова М.А./

Протокол заседания МС № 7 от «18» марта 2019 г.

Председатель УМС ЯГСХА  /Сивцев Н.А./

Протокол заседания УМС № 4 от «18» апреля 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	стр
1	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	
2	Структура и содержание учебной дисциплины	
3	Условия реализации учебной дисциплины	
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 07. Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего (полного) общего образования.

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

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, ОК-6, ОК-11

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

ОК-11 Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

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

Целью учебной дисциплины «Психология делового общения» является ознакомление студентов с данной отраслью психологического знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

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

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

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

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 113 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 87 часов;

самостоятельной работы обучающегося 26 часов

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объем часов Очное обучение
Максимальная учебная нагрузка (всего)	113
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	87
в том числе: лекция	54
практических заданий	33
Самостоятельная работа студента	26
<u>выполнение рефератов</u> - поиск информации в дополнительных литературных источниках - поиск информации в интернет-ресурсах	
Консультаций	2
Итоговая аттестация	зачёт

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

«Психология делового общения»

(очное обучение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел №1. Психологические основы делового общения.	Общие понятия о науке. Психические свойства и состояния человека. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.		
Тема 1.1. Психология делового общения.	Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	2	1
Практическая работа	Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение теста.	2	3
Тема 1.2. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения	Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.	2	2
Практическая работа.	Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Выявить необходимые профессиональные качества.	2	3
Тема 1.3. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.	2	1
Тема 1.4. Психологические основы делового общения.	Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового	2	2

	общения Этические нормы взаимоотношений.		
Практическая работа	Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум.	2	3
Тема 1.5. Перцептивная сторона общения.	Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности.	2	1
Тема 1.6. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.	Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.	2	2
Самостоятельная работа.	Выполнение домашних заданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения.	7	
Раздел 2 Деловой этикет.	Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.		
Практическая работа.	Повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее. Составить правила повседневного этикета.	2	3
Практическая работа.	Подарки. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Как дарят подарки. Подбор подарок служащим и руководителям фирмы.	2	3
Тема 2.1. Этикет курение.	Общие правила этикета для курящих.	2	2
Практическая работа.	Сервировка стола, правила поведения за столом. Практикум.	2	3

Тема 2.2. Этикет и имидж делового человека.	Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления.	2	2
Практическая работа.	Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары мужчин. Практикум. Способы завязывания галстука. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары женщин.	2	3
Тема 2.3. Этика в деловых отношениях.	Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу.	2	1
Тема 2.4. Документы при поступлении на работу.	Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме.	2	2
Практическая работа.	Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	2	3
Самостоятельная работа.	Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы.	7	3
Раздел 3. Культура общения в профессиональной среде.	Сущность коммуникации, средства общения. Техники слушания и публичного выступления.		
Тема 3.1. Профессиональная Коммуникация.	Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.	2	2
Тема 3.2. Техники общения.	Техника активного диалога и слушания. Практикум.	2	2
Тема 3.3. Публичное выступление.	Основные аспекты публичного выступления. Практикум.	2	2
Тема 3.4.	Требования к содержанию	2	2

Общие требования к деловому телефонному диалогу.	телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.		
Самостоятельная работа.	Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам: «Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения», «Язык телодвижений», «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе»	7	
Раздел 4. Деловые переговоры.	Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.		
Тема 4.1. Искусство ведения переговоров.	Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.	2	1
Тема 4.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров.	Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров.	2	1
Тема 4.3. Приёмы убеждения и аргументации.	Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.	2	1
Тема 4.4. Подготовка к переговорам.	Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров.	2	2
Тема 4.5. Особенности деловых переговоров.	Работа переводчика на деловых переговорах. Запись деловых переговоров. Внешний облик участников.	2	1
Тема 4.6. Деловые переговоры с иностранцами.	Этикет делового общения с иностранными партнёрами.	2	1
Тема 4.7.	Виды приёмов. Организация	3	1

Приёмы и их обслуживание.	деловых приёмов.		
Практическая работа.	Общие правила составления меню для приёмов.	2	3
Практическая работа	Составление меню, сервировка стола.	2	3
Самостоятельная работа.	Подготовка сообщений на тему «Деловые переговоры с иностранцами»	7	3
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.		
Тема 5.1. Конфликты и его структура.	Понятие конфликта. Виды, структура.	4	1
Тема 5.2. Психологический и этический аспект конфликта.	Решение конфликта конструктивным способом.	4	1
Тема 5.3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.	4	1
Практическая работа	Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	3
Практическая работа	Стратегия поведения в конфликте	2	3
Практическая работа	Практикум по конструктивному решению конфликта	2	3
Практическая работа	Психологический и этический аспект конфликта	2	3
Практическая работа	Стратегия поведения в конфликтной ситуации	2	3
Практическая работа	Решение конфликта конструктивным путем	2	3
Зачёт по дисциплине	Защита реферата	2	3
Самостоятельная работа.	Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение.	8	3
Всего по учебной дисциплине:		113	

в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка		87	
---	--	-----------	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине

Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в сеть Интернет;
- видеопроектор;
- презентации;
- видеофильмы;
- электронные пособия.

ОГСЭ.07 Психология делового общения	Кабинет основ философии 2.102:	Мультимедийное оборудование корейского производства 1) электрическая доска ELEKTRIC DESK COMMBOX WDX- 01XTGN(EXCLUDE AMP, SPEAKER) 2) Смарт-панель (интерактивная панель для лектора) SMART BOARD SB680 3) графический эквалайзер 4) DECK/CDP 5) Потолочный громкоговоритель 6) главный громкоговоритель 7) силовой усилитель 8) аудиосмешанный консол 9) система е- обучения 10) LCD проектор 11) Экран с приводом мотора 12) распределитель эл.питания 13) A.V. R.	Windows 7 с OEM лицензия в комплекте с OEM MS Office Договор/ лицензионное соглашение Microsoft Open License №61410943 Doctor Web Лицензионный договор №45 от 16 февраля 2017 г. Adobe Reader ПО «Интернет расширение» «Интернет- расширение информационной системы» (электронное портфолио студента публикация на сайте вуза ведомостей, рабочих программ дисциплин, расписания, учебных планов и тд.) Лицензионный договор № 3260 от 14 марта 2016 г
--	---	---	--

		14) Коробка (Wall Floor Box) 15) держатель потолочного проектора 16) Rack Bracket 17) компьютер	
--	--	--	--

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Психология общения: учебник и практикум для СПО	Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова	М., изд-во Юрайт, 2017	Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	1, 2	ЭБС Юрайт	ЭБС Юрайт

Дополнительные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Психология общения: учебник и практикум для СПО	Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова.	М., изд-во Юрайт, 2017	Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	1, 2	ЭБС Юрайт	ЭБС Юрайт

Интернет ресурсы

<https://www.biblio-online.ru/>
<https://elibrary.ru>

СОГЛАСОВАНО:

Зав. научной библиотекой _____ Тытыгынаева С.Г.

3.3. Условия реализации учебной дисциплины для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.3.1. Образовательные технологии.

С целью оказания помощи в обучении студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ применяются образовательные технологии с использованием универсальных, специальных информационных и коммуникационных средств.

Для основных видов учебной работы применяются:

Контактная работа:

- лекции – проблемная лекция, лекция-дискуссия, лекция-презентация, лекция-диалог, лекция-консультация, интерактивная лекция (с применением социально-активных методов обучения), лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей Интернета;

- практические занятия - рефераты, доклады, дискуссии.

- семинарские занятия – социально-активные методы (тренинг, дискуссия, мозговой штурм, деловая, ролевая игра, мультимедийная презентация, дистанционные технологии и привлечение возможностей Интернета);

- групповые консультации – опрос, интеллектуальная разминка, работа с лекционным и дополнительным материалом, перекрестная работа в малых группах, тренировочные задания, рефлексивный самоконтроль;

- индивидуальная работа с преподавателем - индивидуальная консультация, работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, дистанционные технологии.

Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров. В качестве самостоятельной подготовки в обучении используется - система дистанционного обучения Moodle.

Самостоятельная работа:

- работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты;

- реферативные (воспроизводящие), реконструктивно-вариативные, эвристические, творческие самостоятельные работы;

- проектные работы;

- дистанционные технологии.

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

3.3.2. Специальное материально-техническое и учебно-методическое обеспечение

При обучении по дисциплине используется система, поддерживающая дистанционное образование - «Moodle» (moodle.yxaa.ru), ориентированная на организацию дистанционных курсов, а также на организацию взаимодействия между преподавателем и обучающимися посредством интерактивных обучающих элементов курса.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются:

- видеоувеличитель-монокуляр для просмотра Levenhuk Wise 8x25;

- электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”;

- возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- версия сайта академии <http://www.yxaa.ru/> для слабовидящих.

- учебные пособия, методические указания в форме аудиофайла.

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются:

- аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон): 2.102;

- компьютерная техника в оборудованных классах 2.414;
- учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором 2.102;
- аудиторий с интерактивными досками в аудиториях (2.416);
- печатные издания (раздел 11 настоящей рабочей программы).

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются:

- система дистанционного обучения Moodle;
- учебные пособия, методические указания в печатной форме (раздел 11. настоящей рабочей программы);
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа (раздел 12. настоящей рабочей программы);

3.3.3. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль результатов обучения осуществляется в процессе проведения практических занятий работ, выполнения индивидуальных работ и домашних заданий (пункт 4. настоящей рабочей программы).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ОВЗ имеются фонды оценочных средств в ИС «Тестирование».

Формы и сроки проведения рубежного контроля определяются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (письменно на бумаге, в форме тестирования), и может проводиться в несколько этапов.

При необходимости, предоставляется дополнительное время для подготовки ответов на зачете, аттестация проводится в несколько этапов (по частям), во время аттестации может присутствовать ассистент, аттестация прерывается для приема пищи, лекарств, во время аттестации используются специальные технические средства.

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.

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; 	<ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - кейс метод; -деловые и ролевые игры; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
Знания: знать/понимать:	
<ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; 	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - кейс метод; -деловые и ролевые игры; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - психологические практикумы

<p>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и;</p> <p>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</p>	
---	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 ÷ 100	5	Отлично
80 ÷ 89	4	Хорошо
70 ÷ 79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины _____

одобрена на 201___/201___ учебный год.

Протокол № ___ заседания кафедры от «___» _____ 201___ г.

Ведущий преподаватель _____

Рук.ДЭПиГО _____

Рабочая программа учебной дисциплины _____

одобрена на 201___/201___ учебный год.

Протокол № ___ заседания ДЭПиГО от «___» _____ 201___ г.

Ведущий преподаватель _____

Рук.ДЭПиГО _____

Рабочая программа учебной дисциплины _____
одобрена на 201___/201___ учебный год.
Протокол № ___ заседания кафедры от « ___ » _____ 201___ г.
Ведущий преподаватель _____
Рук.ДЭПиГО _____

Рабочая программа учебной дисциплины _____
одобрена на 201___/201___ учебный год.
Протокол № ___ заседания ДЭПиГО от « ___ » _____ 201___ г.
Ведущий преподаватель _____
Рук.ДЭПиГО _____

Рабочая программа учебной дисциплины _____
одобрена на 201___/201___ учебный год.
Протокол № ___ заседания ДЭПиГО от « ___ » _____ 201___ г.
Ведущий преподаватель _____
Рук.ДЭПиГО _____