

Министерство образования и науки Мурманской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Мурманской области
«Мурманский педагогический колледж»
(ГАПОУ МО «МПК»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины профессионального учебного цикла «Психология делового общения»

для специальности 43.02.10 Туризм

Регистрационный № Д-19.114

2020

РАЗРАБОТАНА в соответствии с Государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки специалистов среднего звена на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.10 Туризм, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Разработчик:

Двоеглазова Маргарита Юрьевна, канд. психол. наук, доцент, педагог-психолог
ГАПОУ МО «МПК»

Эксперт:

Дуванова Надежда Борисовна, заместитель директора по учебной работе ГАПОУ МО
«МПК»

ОДОБРЕНА методическим объединением преподавателей дисциплин психолого-педагогического цикла школьного отделения; протокол заседания № 6 от 24 мая 2019 года

РЕКОМЕНДОВАНА Методическим советом ГАПОУ МО «МПК» для использования при подготовке специалистов среднего звена; протокол заседания № 4 от 14 июня 2019 года

Содержание

Лист ознакомления	4
Лист учета экземпляров	5
Лист корректуры	6
1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	8
1.1. Область применения рабочей программы	8
1.2. Требования к знаниям, умениям, практическому опыту	8
1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины	9
1.4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	10
2. Тематический план	11
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	23
3.1. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечения программы учебной дисциплины	23
3.2. Рекомендуемая литература (основная и дополнительная), интернет-ресурсы	23
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	25

В. Лист ознакомления

[illegible]

С. Лист учета экземпляров

[illegible]

Д. Лист корректуры

[illegible]

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины – относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу и является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (углубленной подготовки).

Учебная дисциплина ОП.01. «Психология делового общения» входит в обязательную часть учебных циклов программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ), направлена на формирование общих и профессиональных компетенций закрепленных за дисциплиной в ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, определяющих интеллектуальное, культурное и профессиональное развитие человека, подготовку квалифицированных специалистов к осуществлению общественно полезной деятельности в соответствии с потребностями общества и государства, реализацию потребностей личности в углублении и расширении образования, формирование конкурентоспособного специалиста в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

Программа дисциплины «Психология делового общения» может применяться в обучении по программам дополнительного профессионального образования (переподготовка и курсы повышения квалификации), а также для профессиональной подготовки по очно-заочной, заочной формам обучения и в форме экстерната по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Требования к знаниям и умениям

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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.

уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение студентами видами профессиональной деятельности, в том числе в соответствии со следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристических продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристического продукта.

ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Корректировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристического продукта.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	98
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	20
курсовая работа (проект) <i>(не предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
в том числе:	
- решение кейсов	10
- составление сравнительных таблиц, опорных схем	10
- домашняя работа, подготовка к дифференцированному зачету	10
Итоговая аттестация - в форме дифференцированного зачета	

2. Тематический план

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения					
1	2	3	4					
Раздел I. Теоретико-методологические основы психологии делового общения		53						
Тема I.1. Психология делового общения: предмет, задачи, методы	Содержание учебного материала	4						
	Психология делового общения как прикладная отрасль психологии. Предмет и объект исследования психологии делового общения. Теоретические и практические задачи психологии делового общения. Связь психологии делового общения с другими науками. Психология делового общения в системе психологической науки. Значение психологических знаний о специфике построения конструктивного общения в профессиональной деятельности работников туристического агентства. Методологические основы организации и проведения психологического исследования в психологии общения. Классификация методов психологического исследования (Б.Г. Ананьев). Особенности применения метода наблюдения, эксперимента, беседы, опроса (анкетирование, интервью), социометрии, аутосоциометрии, референтометрии, тестов. Этические принципы проведения научного исследования.	2	1					
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3					
	1.Этические принципы проведения научного исследования (конспект). Литература: Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. 2. Заполнить таблицу. «Характеристика методов научного исследования»							
	<table><tr><td>Название метода</td><td>Определение метода</td><td>Виды</td><td>Преимущества</td><td>Недостатки</td><td>Требования к организации</td></tr></table>	Название метода	Определение метода	Виды	Преимущества	Недостатки	Требования к организации	
Название метода	Определение метода	Виды	Преимущества	Недостатки	Требования к организации			
Тема I.2. Деловое общение: определение понятия, функции, виды, структура	Содержание учебного материала	6						
	Основные подходы к определению понятия общение (общение как самостоятельный вид деятельности, общение как компонент деятельности, общение как интенция, общение как акт поведения, общение как коммуникативное состояние) (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С.	2	1					

	<p>Выготский, Р.Л. Кричевский, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев, М.И. Лисина, Б.Ф. Ломов, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев, Б.Д. Парыгин, Л.А. Петровская). Основные направления исследования общения в современной отечественной психологии (изменение психических процессов в общении, общение в совместной деятельности, общение личности, общение как коммуникативное воздействие, невербальная коммуникация, психолингвистика, развитие общения в онтогенезе, педагогическое общение, коммуникативные проблемы и их преодоление и др.).</p> <p>Значение общения в филогенезе, онтогенезе, антропогенезе. Классификации функций общения (Б.Ф. Ломов, Л.А. Карпенко). Классификации видов общения (А.А. Леонтьев, М.И. Бобнева, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская и др.). Структура общения: перцептивный, коммуникативный, интерактивный компоненты (Г.М. Андреева).</p>		
	Практическое занятие	2	2,3
	Общая характеристика понятия общение		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3
	<p>1. Выписать в словарь определения научных понятий: общение, виды общения, функции общения.</p> <p>2. Решить кейсы.</p>		
Тема I.3. Перцептивный компонент общения: понятие социальная перцепция	Содержание учебного материала	4	
	<p>Определение понятия социальная перцепция, значение социальной перцепции в реализации общественных и межличностных отношений. Сферы проявления социальной перцепции. Функции социальной перцепции. Особенности социальной перцепции, определяющие формирование объективного представления о воспринимаемом социальном объекте.</p>	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3
	<p>1. Составить схемы: «Сущность социального восприятия», «Функции и механизмы социального восприятия», «Факторы успешности социального восприятия».</p> <p>Литература: Крысько В.Г. Социальная психология в схемах и комментариях. – СПб., 2003. – с. 80-86.</p> <p>2. Андреева Г.М. Общение как восприятие людьми друг друга // Психология влияния. Хрестоматия / сост. А.В. Морозов. – СПб., 2000. – с. 114-135 (выписки).</p> <p>3. Петровская Л.А. Социальная перцепция и обратная связь // Хрестоматия по социальной психологии / сост. Т.В. Кутасова. – М., 1994. – с. 120-180 (краткие выписки).</p>		
Тема I.4. Перцептивный	Содержание учебного материала	4	

компонент общения: механизмы социальной перцепции	Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, стереотипизация, рефлексия.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: идентификация, аттракция, эмпатия, каузальная атрибуция, стереотипизация, рефлексия, предрассудки. 2. Составить схемы: «Виды социальных стереотипов», «Условия актуализации стереотипов», «Структура социальной установки». Литература: Крысько В.Г. Социальная психология в схемах и комментариях. – СПб., 2003. – с. 80-86. 3. Решить кейсы.		
Тема I.5. Перцептивный компонент общения: эффекты социальной перцепции	Содержание учебного материала	5	
	Эффекты социальной перцепции: 1) эффекты межличностного восприятия: ореола, красоты, Ф. Барнума, узнавания, края, первого впечатления, последнего впечатления, физиогномической редукции, снисходительности, ложного консенсуса, иллюзии взаимности; 2) эффекты межгруппового восприятия: межгрупповой дифференциации (фаворитизма, дискриминации), гомогенности аутгруппы, «черной овцы»; 3) эффекты самовосприятия: ассимиляции, контраста, собственной сложности, ложного превосходства, собственной чувствительности, нереалистического оптимизма. Причины возникновения эффектов социальной перцепции (установка, неадекватная самооценка, социальные стереотипы, отношение к воспринимаемому (симпатия – антипатия) и др.).	2	1
	Практическое занятие	2	2,3
	Перцептивная сторона общения		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3
Тема I.6. Коммуникативный компонент общения: модели коммуникации, уровни, этапы и фазы общения	Решить кейсы.		
	Содержание учебного материала	4	
	Общение как процесс передачи информации и процесс обмена информацией. Линейная и интерактивная модели коммуникации (Г. Лассуэлл, К.Э. Шеннон, У. Уоррен, У. Шрамм, Ч. Осгуд). Структура коммуникативного акта. Условия правильного понимания информации собеседниками. Этические принципы общения. Уровни общения: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой (Б.Д. Парыгин, П. Вацлавик, А.Б. Добрович). Этапы общения (В.Н. Панферов). Фазы общения (А.Б. Добрович). Рефлексивное слушание: правила, техники, помехи. Структура Я-сообщения.	2	1

	Вербальная и невербальная коммуникация. Дифференциация понятий невербальное поведение, невербальная коммуникация, экспрессивное поведение (В.А. Лабунская, И.Н. Горелов). Функции невербальных средств общения. Классификация невербальных средств общения (визуальные, аудиальные, тактильные, ольфакторные, пространственно-временные). Методы анализа невербальной коммуникации (Р. Бердвистел, П. Экман, В. Фризен, В.А. Лабунская, А. Меграбян и др.). Системы психологических значений и типы интерпретации невербального поведения (В.А. Лабунская). Диалогическое и монологическое общение (М.М. Бахтин, А.У. Хараш). Стили общения.												
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3										
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: коммуникация, коомуникативный акт, рефлексивное слушание, диалог, монолог. 2. Атватер И. Рефлексивное слушание // Психология влияния. Хрестоматия / сост. А.В. Морозов. – СПб.: Питер, 2000. – с. 283-290 (краткие выписки). 3. Ниренберг Дж., Калеро Г. Невербальная коммуникация: составляющие жестов / Психология влияния. Хрестоматия / сост. А. В. Морозов. – СПб.: Питер, 2000. – С.233-261 (краткие выписки).												
Тема I.7. Коммуникативный компонент общения: коммуникативные сети и коммуникативные барьеры	Содержание учебного материала	6											
	Коммуникативная сеть: определение понятия, типы (централизованная, децентрализованная), виды (иерархическая, фронтальная, радиальная, цепная, круговая, полная). Коммуникативный барьер: определение понятия, виды, причины возникновения, способы преодоления.	2	1										
	Практическое занятие	2	2,3										
	Коммуникативная сторона общения												
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3										
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: коммуникативная сеть, коммуникативный барьер. 2. Заполнить таблицу. <div style="text-align: center;">Стили общения</div> <table border="1"><tr><td rowspan="2">Критерии дифференциации</td><td colspan="5">Стили общения</td></tr><tr><td>авторитарный</td><td>демократический</td><td>либеральный</td><td>манипулятивный</td><td>ритуальный</td></tr></table> 3. Андреева Г.М. Общение как обмен информацией // Психология влияния. Хрестоматия / сост. А.В. Морозов. – СПб.: Питер, 2000. – с. 83-98 (выписки) 4. Решить кейсы.	Критерии дифференциации	Стили общения					авторитарный	демократический	либеральный	манипулятивный	ритуальный	
Критерии дифференциации	Стили общения												
	авторитарный	демократический	либеральный	манипулятивный	ритуальный								

Тема I.8. Коммуникативный компонент общения: механизмы социально- психологического влияния, общение в совместной деятельности	Содержание учебного материала	6	
	Механизмы социально-психологического влияния: убеждение, внушение, заражение, подражание, мода. Фасцинация. Влияние индивидуальных особенностей собеседников на процесс и результаты общения.	2	1
	Практическое занятие	2	2,3
	Механизмы социально-психологического влияния		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: убеждение, внушение, заражение, подражание, мода. 2. Составить схему: «Методы аргументации». Литература: Крысько В.Г. Социальная психология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2003. – с. 242-245. 3. Милич П. Аргументация: цели, условия, приемы // Психология влияния. Хрестоматия / сост. А.В. Морозов. – СПб.: Питер, 2000. – с. 365-396 (конспект) или Милич П. Как проводить деловые беседы. – М.: Экономика, 1987. – с.78-106. 4. Сидоренко Е.В. Личностное влияние и противостояние влиянию // Психология влияния. Хрестоматия / сост. А. В. Морозов. – СПб.: Питер, 2000. – с.11-31 (конспект). 5. Решить кейсы.		
Тема I.9. Интерактивный компонент общения: бесконфликтное и конфликтное взаимодействие	Содержание учебного материала	3	
	Общение как обмен действиями. Подходы к описанию структуры взаимодействия (Т. Парсонс, Я. Щепаньский, Э. Берн, Дж. Мид). Основные типы взаимодействия: кооперация, конкуренция. Соотношение понятий кооперация и совместная деятельность. Бесконфликтное и конфликтное взаимодействие. Определение понятия конфликт. Признаки конфликта. Объективно-субъективная природа конфликта. Философско-социологические традиции изучения конфликта (социально-биологическая теория конфликта (социал-дарвинизм), теория структурного функционализма, конфликтная модель общества, теория насилия, диалектическая теория). Психологические традиции изучения конфликта (психоаналитическая теория (или интрапсихическая теория) (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Эриксон); ситуационные теории (конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю среду (теория фрустрации-агрессии, Д. Доллард, Н. Миллер, Л. Дуб, О. Маурер, Р. Сирс, Л. Берковиц), конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию (теория кооперации-конкуренции, М. Дойч), когнитивные теории	2	1

	(теория баланса (Ф. Хайдер), теория поля (К. Левин)). Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Функции конфликта.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: конфликт. 2. Решить кейсы.		
Тема I.10. Интерактивный компонент общения: классификации видов конфликтов	Содержание учебного материала	3	
	Классификации видов конфликтов (вертикальные, горизонтальные, смешанные; случайные, целенаправленно инициируемые; объектные, безобъектные; открытые, скрытые и др.). Внутренние конфликты. Межличностные конфликты. Структура и динамика конфликта. Стратегии, тактики, стили поведения в конфликте.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: виды конфликтов. 2. Решить кейсы.		
Тема I.11. Интерактивный компонент общения: типы конфликтных личностей и формы завершения конфликтов	Содержание учебного материала	3	
	Типы конфликтных личностей. Правила поведения в конфликте. Формы завершения конфликта. Условия разрешения конфликта. Урегулирование конфликтов: медиация, арбитраж. Прогнозирование (системное и оперативное) и профилактика возникновения социальных конфликтов.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: формы завершения конфликтов, арбитраж, медиация. 2. Решить кейсы.		
Тема I.12. Интерактивный компонент общения: затруднения в общении и их преодоление	Содержание учебного материала	5	
	Затруднения в общении (В.А. Лабунская) и их преодоление. Причины трудностей в общении: внутренние конфликты, акцентуации характера, негативный опыт общения, социальные стереотипы, установка, эффекты социальной перцепции, неадекватная самооценка, неадекватный уровень притязаний, неэффективность коммуникативных сетей, коммуникативные барьеры, низкий уровень развития коммуникативной компетентности и пр. деструктивные формы общения: самообман и обман, лесть. Преодоление затруднений в общении: технология беспроблемного общения Т. Гордона, технология подлинного общения Э. Берна, технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера, технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча.	2	1

	Практическое занятие	2	2,3	
	Интерактивная сторона общения			
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3	
	1. Составить схему: «Причины затруднений в общении», «Технологии преодоления затруднений в общении». 2. Решить кейсы.			
Раздел II. Основы эффективного делового общения		17		
Тема II.1. Эффективное деловое общение: определение понятия, критерии, детерминанты	Содержание учебного материала	3		
	Критерии эффективного делового общения. Общительность, коммуникативные склонности, коммуникативные умения и навыки, коммуникативные способности, коммуникативная компетентность, стиль общения, самопонимание и взаимопонимание как детерминанты эффективного общения. Доверительные отношения как условие эффективной коммуникации.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3	
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: общительность, коммуникативные склонности, коммуникативные умения и навыки, коммуникативные способности, коммуникативная компетентность, доверие. 2. Составить схему: «Критерии эффективного общения». 3. Решить кейсы.			
Тема II.2. Эффективное деловое общение: техники и приемы	Содержание учебного материала	3		
	Психологический контакт и техники его установления. Приемы эффективной самопрезентации коммуникатора. Способы оказания влияния на собеседника. Уверенное поведение в общении. Сотрудничество, этапы и методы совместной выработки решений. Комплимент. Деструктивная и конструктивная критика.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3	
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: самопрезентация, ассертивность, сотрудничество, комплимент, критика. 2. Составить схему: «Детерминанты ассертивного поведения». 3. Заполнить таблицу: <div>Конструктивная и деструктивная критика</div> <table><tr><td>Конструктивная критика</td><td>Деструктивная критика</td></tr></table>	Конструктивная критика	Деструктивная критика	
Конструктивная критика	Деструктивная критика			

	Критика-порицание	Критика-похвала		
	Критика личности	Безличная критика		
	Критика-обвинение	Критика-сопереживание		
	Критика-угроза	Критика-предупреждение		
	Критика-угроза	Критика-смягчение		
	Критика-высмеивание, издевка, сарказм	Критика-сожаление		
	Критика-замечание	Подбадривающая критика		
		Критика-аналогия		
		Критика-пожелание		
		Критика-вопрос		
		Критика-опасение		
	4. Заполнить таблицу:			
	Комплимент и лесть: дифференциация понятий			
	Критерии дифференциации	Комплимент		
Тема П.3. Саморегуляция как детерминанта эффективного общения в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		3	
	Подходы к определению понятия саморегуляция личности (Л.Г. Дикая, Б.В. Зейгарник, П.С. Клецина, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, А.А. Обознов, А.К. Осницкий, О.А. Прохоров, В.И. Селиванов, В.И. Степанский, А.Б. Холмогорова, Т.И. Шульга и др.). Значение саморегуляции в поддержании физического, психического, психологического, профессионального здоровья личности.		2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		1	2,3
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: саморегуляция, психическое здоровье, психологическое здоровье, профессиональное здоровье. 2. Решить кейсы.			
Тема П.4. Осознанная саморегуляция произвольной активности личности	Содержание учебного материала		3	
	Произвольная саморегуляция активности личности. Уровни саморегуляции: мотивационный, эмоционально-волевой, информационно-энергетический. Индивидуальные особенности и стиль саморегуляции.		2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		1	2,3

	1. Выписать в словарь определения научных понятий: активность личности, стили саморегуляции. 2. Решить кейсы.		
Тема II.5. Методы, техники и приемы произвольной саморегуляции	Содержание учебного материала	5	
	Классификации методов саморегуляции (Л.Г. Дикая, Л.П. Гримаков, В.П. Некрасов, А.С. Ромек, С.Б. Целиковский и др.). Система методов саморегуляции. Нервно-мышечная релаксация Э. Джекобсона. Методика саморегуляции Л. Персиваля. Метод визуализации К. Саймонтона, С. Мэтьюза-Саймонтона. Аутогенная тренировка И.Г. Шульца. Ментальный тренинг Л.-Э. Унесталля. Метод идеомоторной тренировки А.В. Алексеева. Психорегулирующая тренировка А.В. Алексеева. Метод биологической обратной связи. Дыхательные упражнения. Техники и приемы произвольной саморегуляции.	2	1
	Практическое занятие	2	2,3
	Технологии саморегуляции		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2,3
	1. Пройти психологическую диагностику по методике «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой. 2. Решить кейсы.		
Раздел III. Формы деловой коммуникации		26	
Тема III.1. Трудовой коллектив как субъект профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	6	
	Трудовой коллектив: определение понятия, значение для жизнедеятельности организации и общества. Особенности трудового коллектива (А.С. Макаренко, Л.И. Уманский, А.В. Петровский, В.П. Гиркало, С.В. Дунаев, Ю.В. Автомонов и др.). Критерии сформированности коллектива. Коллектив как высший уровень развития группы как социальной общности (А.С. Макаренко, Л.И. Уманский, А.В. Петровский). Функции трудового коллектива. Структура трудового коллектива. Типы отношений в организации и тип отношений в трудовом коллективе.	2	1
	Практическое занятие		
	Трудовой коллектив	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: коллектив, команда. 2. Заполнить таблицу «Отличие коллективной формы организации труда от командной	2	2,3

	формы организации труда».			
	Критерии дифференциации	Командная форма организации труда	Коллективная форма организации труда	
Тема III.2. Совместная деятельность и типы сотрудников организации	Содержание учебного материала		5	
	Общение в совместной деятельности. Дифференциация понятий совместная деятельность и коллективная деятельность (К.К. Платонов). Типы совместной деятельности: совместно-взаимодействующий, совместно-последовательный, совместно-индивидуальный, совместно-творческий (Л.И. Уманский, П.В. Малиновский). Типы сотрудников, работающих в организации (Л.Г. Почебут, В.А. Чикер, Л.Д. Столяренко).		2	1
	Практическое занятие			
	Условия эффективной совместной деятельности сотрудников организации		2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1. Охарактеризовать организационно-управленческие, психолого-педагогические, социально-экономические, материально-технические условия эффективной совместной деятельности.		1	2,3
Тема III.3. Коммуникативная компетентность личности как условие эффективного функционирования организации	Содержание учебного материала		5	
	Коммуникативная компетентность личности (Л.А. Петровская, Е.Ю. Емельянов, Ю.М. Жуков, В.П. Третьяков, Л.А. Цветкова). Уровни развития коммуникативной компетентности. Детерминанты и условия (психолого-педагогические, социально-экономические, организационно-управленческие и пр.) формирования коммуникативной компетентности личности.		2	1
	Практическое занятие			
	Коммуникативная компетентность личности: понятие, структура, условия развития.		2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1. Выписать в словарь определения научных понятий: компетентность, коммуникативная компетентность, профессионализм. 2. Решить кейсы.		1	2,3
Тема III.4. Психологические основы ведения деловой беседы и делового совещания	Содержание учебного материала		2	
	Деловая беседа: определение понятия, функции, структура. Принципы успешного ведения деловой беседы. Деловая совещание: определение понятия, функции, структура. Стили ведения деловых совещаний. Критерии оценки эффективности проведения делового совещания.		2	1

Тема III.5. Психологические основы ведения переговоров	Содержание учебного материала Подходы к определению переговорного процесса (Ю.В. Дубинин, Р.И. Мокшанцев, Б.И. Хасан, Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон, В. Мастенбрук). Цель переговоров – достижение единого решения, конфронтация, затягивание времени. Функции (информационная, коммуникативная, регуляции и координации действий, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок) и виды (<i>по сфере деятельности</i> : дипломатические, экономические, политические, военные, производственно-технологические, торговые, административные; <i>по цели</i> : заключение соглашений, продление действующих решений, нормализация отношений, достижение побочных эффектов, создание новых условий, перераспределение ресурсов; <i>по характеру взаимоотношений между сторонами</i> : партнерские, конкурентные, конфронтационные) переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров (согласование целей и интересов, рефлексия, эмпатия, стремление к взаимному доверию, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон). Этапы ведения переговоров (подготовки к переговорам, ведения переговоров, анализа результатов переговоров). Принципы ведения переговоров. Стратегия позиционного торга и стратегия сотрудничества при проведении переговоров. Тактики, применяющиеся в переговорном процессе. Общие тактические приемы ведения переговоров. Тактические приемы, применяющиеся в стратегии позиционного торга и стратегии сотрудничества. Тактические приемы двойного толкования (манипуляция в переговорном процессе). Психологические условия успеха в переговорном процессе. Психологические основы выступления перед большой аудиторией. Структура выступления перед аудиторией. Подготовка к выступлению. Требования к основному тезису и содержанию речи оратора. Критерии оценки публичного выступления.	2 2	 1
Тема III.6. Этика и этикет делового общения	Содержание учебного материала	6	
	Этика, мораль, нравственность – регуляторы жизнедеятельности человека, социальной группы, общества. Труд как нравственная ценность и условие развития общества. Этические принципы общения и ведения бизнеса. Принципы и правила делового этикета.	2	1
	Практическое занятие		
	Этика и этикет в деловой коммуникации	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Выписать в словарь определения научных понятий: этика, мораль, нравственность. 2. Решить кейсы.	2	2,3
Контрольно-обобщающий урок (дифференцированный зачет)		2	2,3
В соответствии с количеством часов в пункте 1.4 паспорта программы всего:		98	

<p>Аудиторных часов:</p> <p>Самостоятельная работа:</p>	<p>68</p> <p>30</p>	
---	-----------------------------------	--

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечения программы учебной дисциплины.

Для реализации программы данной учебной дисциплины в колледже имеются следующие учебные кабинеты: педагогики и психологии; теоретических и методических основ дошкольного образования; кабинет коммуникативных тренингов; библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет; актовый зал.

Оборудование учебных кабинетов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебных пособий.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и проектор;
- персональные компьютеры;
- принтер, сканер, документ-камера;
- локальная сеть;
- глобальная сеть Интернет;
- лицензионное программное обеспечение.

3.2. Рекомендуемая литература (основная и дополнительная), интернет-ресурсы.

Основные источники:

1. Панфилова, А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

Дополнительные источники:

1. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2016.
2. Андреева, Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2012.
3. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2017.
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и таблицах / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2017.
5. Аронсон, Э. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме / Э. Аронсон, Т. Уилсон, Р. Эйкерт. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2012.
6. Асмолов, А.Г. Культурно-историческая психология и конструирование миров / А.Г. Асмолов. – М.: Аспект-Пресс, 2013.
7. Асмолов, А.Г. Психология личности. Культурно-историческое понимание развития личности / А.Г. Асмолов. – М.: Смысл, 2019.

8. Барабанщиков, В.А. Лицо человека как средство общения: Междисциплинарный подход / В.А. Барабанщиков, А.А. Демидов, Д.А. Дивеев. – М.: Когито-Центр, 2012.
9. Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. – М., 2012.
10. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М., 2011.
11. Бодалев, А.А. Психология общения. Избранные психологические труды / А.А. Бодалев. – М.: МПСИ; Воронеж: «МОДЭК», 2012.
12. Вяткин, Б.А. Психология интегральной индивидуальности / Б.А. Вяткин, Л.Я. Дорфман, М.Р. Щукин. – М.: Смысл, 2011.
13. Вяткин, Б.А. Системная интеграция индивидуальности человека / Б.А. Вяткин, Л.Я. Дорфман. – М.: ИП РАН, 2018.
14. Гиппенрейтер, Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ: Астрель; Владимир: ВКТ, 2012.
15. Глозман, Ж.М. Психология. Общение и здоровье личности / Ж.М. Глозман. – М.: Изд-во Юрайт, 2019.
16. Гостев, А.А. Глобальная психоманипуляция: психологические и духовно-нравственные аспекты / А.А. Гостев. – М.: ИП РАН, 2017.
17. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2017.
18. Джидарьян, И.А. Психология счастья и оптимизма / И.А. Джидарьян. – М.: ИП РАН, 2013.
19. Добрович, А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А.Б. Добрович. – М.: Просвещение, 2011.
20. Емельянов, С.М. Управление конфликтами / С.М. Емельянов. – М.: Изд-во Юрайт, 2018.
21. Журавлев, А.Л. Психология нравственности / А.Л. Журавлев, А.В. Юревич. – М.: ИП РАН, 2010.
22. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: в 2-х т. Т. 1. / Е.Н. Зарецкая. – М.: Проспект, 2016.
23. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: в 2-х т. Т. 2. / Е.Н. Зарецкая. – М.: Проспект, 2016.
24. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2017.
25. Кибанов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2014.
26. Кондратьев, Ю.М. Психология отношений межличностной значимости / Ю.М. Кондратьев. – М.: МПСУ, 2014.
27. Корягина, Н.А. Психология общения / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.К. Овсянникова. – М.: Изд-во Юрайт, 2019.
28. Коццолино, М. Невербальная коммуникация: Теории, функции, язык и знак / М. Коццолино. – М.: Гуманитарный Центр, 2018.
29. Крысько, В.Г. Социальная психология: Схемы и комментарии/ В.Г. Крысько. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2014.
30. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Институт практической психологии, 2016.
31. Лукьянов, А.И. Социальные формы поведения / А.И. Лукьянов. – М.: ФОП, 2011.
32. Лютова, Е.К. Тренинг общения с ребенком (период раннего детства) / Е.К. Лютова, Г.Б. Моница. – СПб.: «Речь», «ТЦ Сфера», 2011.
33. Мариновская, И.Д. Конфликтология. Учебное пособие. Альбом схем/ И.Д. Мариновская, В.Л. Цветков. – М.: «Щит-М», 2012.
34. Мерлин, В.С. Психология индивидуальности / В.С. Мерлин. – М.: Изд-во НПО «МОДЭК», 2012.
35. Моросанова, В.И. Диагностика саморегуляции / В.И. Моросанова, И.Н. Бондаренко. – М.: Когито-Центр, 2015.
36. Моросанова, В.И. Саморегуляция и индивидуальность человека / В.И. Моросанова. – М.: Наука, 2012.

37. Мясищев, В.Н. Психология индивидуальности / В.Н. Мясищев. – М.: МПСИ, 2011.
38. Налчаджян, А.А. Атрибуция, диссонанс и социальное познание / А.А. Налчаджян. – М.: Когито-Центр, 2012.
39. Пиз, А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М.: Ай Кью, 2010.
40. Пикулева, А.О. Психология самопрезентации личности / А.О. Пикулева. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
41. Поздняков, В.П. Психологические отношения индивидуальных и групповых субъектов современной экономической деятельности / В.П. Поздняков. – М.: ИП РАН, 2018.
42. Прохоров, А.О. Рефлексивная регуляция психических состояний / А.О. Прохоров, А.В. Чернов. – М.: ИП РАН, 2019.
43. Прохоров, А.О. Технологии психической саморегуляции / А.О. Прохоров. – М.: Гуманитарный Центр, 2017.
44. Психология саморегуляции в XXI веке / Под ред. В.И. Моросановой. – М.: Нестор-История, 2011.
45. Реан, А.А. Психология личности / А.А. Реан. – СПб.: Питер, 2017.
46. Резников, Е.Н. Психология этнического общения / Е.Н. Резников. – М.: ИП РАН, 2011.
47. Романов, К.М. Психологическая культура личности / К.М. Романов. – М.: Когито-Центр, 2015.
48. Сачкова, М.Е. Социальная психология среднестатусного учащегося / М.Е. Сачкова. – М.: МПСУ, 2017.
49. Свенцицкий, А.Л. Социальная психология общения / А.Л. Свенцицкий. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017.
50. Сергиенко, Е.А. Контроль поведения как субъективная регуляция / Е.А. Сергиенко, Г.А. Виленская, Ю.В. Ковалева. – М.: ИП РАН, 2010.
51. Совладающее поведение: современное состояние и перспективы / Под ред. А.А. Журавлева, Т.Л. Крюковой, Е.А. Секриенко. – М.: ИП РАН, 2008.
52. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. – М.: Издательско-торговая компания «Дашков и К», 2013.
53. Хорни, К. Наши внутренние конфликты / К. Хорни. – СПб.: Питер, 2019.
54. Черкасская, Г.В. Управление конфликтами / Г.В. Черкасская, М.Л. Бадхен. – М.: Изд-во Юрайт, 2018.
55. Чернова, Г.Р. Психология общения / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – СПб.: Питер, 2017.

Интернет-ресурсы:

1. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru>
2. Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://www.koob.ru/>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения,	Коды формируемых профессиональных и	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
---	--	--

усвоенные знания)		общих компетенций	
Умения			
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4, ПК 2.1. – ПК 2.5., ПК 3.1, ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.2.	- оценивание самостоятельной работы за решение предложенных педагогических ситуаций; - оценка за анализ образовательной ситуации и просмотренного видеосюжета на практическом занятии; - оценка за участие и решение проблемных ситуаций на практических занятиях; - оценка за участие в моделировании ситуаций профессионального общения на практическом занятии; - оценка за участие в практических занятиях и тренингах при выполнении заданий и упражнений по технологиям эффективного педагогического общения.	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;			
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;			
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами			
Знания			
цели, функции, виды и уровни общения;	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4, ПК 2.1. – ПК 2.5., ПК 3.1, ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.2.	фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, тестирование	
роли и ролевые ожидания в общении;			
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4, ПК 2.1. – ПК 2.5., ПК 3.1, ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.2.	решение кейсов, фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий	
нормы и правила профессионального общения и этикета			
механизмы взаимопонимания в общении;	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4, ПК 2.1. – ПК 2.5., ПК 3.1, ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.2.	фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, тестирование	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4, ПК 2.1. – ПК 2.5., ПК 3.1, ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.2.	фронтальный письменный опрос в ходе аудиторных занятий, практические работы, зачет	

этические принципы общения;		
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения		
закономерности формирования и развития команды		

