

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Режевской политехникум»**

Рассмотрено:
на заседании ЦК
Протокол № 10
от «24» июня 2022 г.

Утверждаю
Директор
 С.А. Дрягилева
от «24» июня 2022 г.

Программа учебной дисциплины

ОП.08 «Психология общения»

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по
программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

46.01.03 Делопроизводитель

г. Реж, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина ОП.08 «Психология общения» является обязательной частью цикла общих гуманитарных социально-экономической дисциплин примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 46.01.03 «Делопроизводитель»

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 46.01.03 «Делопроизводитель». Дисциплина оказывает свое значение по формированию всех 7 ОК.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:
общепрофессиональный учебный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины.

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

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;
- подбирать персонал в службу документационного обеспечения управления;
- применять правила поведения в конфликтной ситуации;
- выявлять способы предотвращения конфликта.

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

- правила поведения человека;
- нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;

- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе, отношения руководителя и подчиненного;

- нормы речевого этикета в деловом общении;

- конфликт в деловом общении.

1.4 Результат обучения (ОК,)

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 04. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ОК	Должен знать:	Должен уметь
ОК 01	Роль и значение эффективной коммуникации для успеха в любой профессиональной сфере и личной жизни.	Осознавать, как навыки общения влияют на карьерный рост, продуктивность и взаимоотношения, проявлять интерес к их развитию.
ОК 02	Методы подготовки к общению (например, планирование беседы, выбор стратегии), принципы управления коммуникативным процессом.	Планировать свои коммуникативные действия, ставить цели общения и выбирать

		подходящие способы их достижения под руководством.
ОК 03	Признаки эффективной и неэффективной коммуникации, методы анализа коммуникативных барьеров и конфликтов.	Оценивать собственное поведение в общении, распознавать ошибки, корректировать свой стиль коммуникации и нести ответственность за последствия своих слов и действий.
ОК 04	Основные теории и модели психологии общения, надежные источники по коммуникативным техникам и методам (активное слушание, невербалика).	Находить и анализировать информацию о психологических аспектах общения, применять ее для решения конкретных коммуникативных задач.
ОК 05	Особенности и этикет общения в цифровой среде (мессенджеры, видеоконференции, электронная почта), психологию онлайн-коммуникаций.	Эффективно и корректно использовать цифровые средства для делового и личного общения, учитывая их психологические особенности.
ОК 06	Психологические основы командного взаимодействия, методы разрешения конфликтов, навыки убеждения, активного слушания и эмпатии.	Применять техники эффективного общения для построения конструктивных отношений, решения проблем и достижения общих целей в группе.
ОК 07	Важность четкой, ясной и дисциплинированной коммуникации в условиях строгой иерархии и выполнения приказов.	Применять навыки эффективного общения для понимания и выполнения команд, поддержания дисциплины и сплоченности в воинском коллективе.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	22
Практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	2

3.2 Тематический план и содержание дисциплины ОП. 08 «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Раздел 1. Общение как процесс		6	
Тема 1.1 Введение в курс психология общения	Содержание учебного материала Определение общения. Эффективное и непродуктивное общение. Структура общения.	2	ОК 01-ОК 06;
Тема 1.2 Манипуляции в общении	Содержание учебного материала Манипуляция в общении. Приёмы и признаки манипуляций	4	ОК 02-ОК 06;
	Практическая работа № 1:		
	1. Формирование представления о личности манипулятора. Описания действий манипуляторов в разных ситуациях		
Раздел 2 Функции общения		12	
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения	Функции общения. Определение коммуникативной функции. Обмен информацией.	2	ОК 03-ОК 06;
Тема 2.2 Вербальное и невербальные средства общения	Содержание учебного материала Уровни общения. Невербальное общение. Основные назначения невербальных средств. Значение невербальной коммуникации. Вербальная коммуникация и ее функциональное значение. Условия эффективной организации вербального общения	4	ОК 05-ОК 06;
	Практическая работа №2		
	Обучение передачи информации при помощи невербальных средств. Формирование коммуникативного умения.		
Тема 2.3 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала Понятия функций. Формирование содержания межличностного восприятия. Полный разбор функций общения.	2	ОК 02-ОК 07;
Тема 2.4 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала Понятия функций. Формирование содержания межличностного восприятия. Полный разбор функций общения.	6	ОК 03-ОК 06;
	Практическая работа №3		

	1. Умение взаимодействовать с людьми и приходить к общему решению 2. Восприятие и понимание друг друга		
Раздел 3. Деловой и телефонный разговор		6	
Тема 3.1.Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2	ОК 01-ОК 06;
	Понятие этики в деловом общении. Ознакомление с комплексом норм и правил в профессиональной деятельности. Правила делового общения.		
Тема 3.2.Психологические особенности делового и телефонного разговора	Содержание учебного материала	2	ОК 02-ОК 07;
	Краткость и чёткость информации при деловом разговоре. Интерпретация жестов, поз и других компонентов невербального общения. Правила общения по телефону.		
Тема 3.3.Определение и психологическая структура личности	Содержание учебного материала	2	ОК 02-ОК 06;
	Понятие личности и её психологической структуры. Элементы структуры.		
Раздел 4. Конфликт.		8	
Тема 4.1 Стрессы в деловом общении	Содержание учебного материала	4	ОК 03-ОК 06;
	1. Природа стресса и делового общения сквозь века. 2. Стресс информации и глобализации. 3. Анализ стрессовых ситуаций в переговорах исторических личностей.		
	Практическая работа №4 Разработайте три эффективные стратегии саморегуляции для снижения личного стресса во время важных деловых переговоров или публичных выступлений		
Тема 4.2 Конфликты	Содержание учебного материала	2	ОК 0-ОК 06;
	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Ситуации и способы разрешения конфликтов. Структура конфликтов.		
	Практическая работа № 5 1. Способы разрешения конфликтов в разных ситуациях	2	
Тема 5.1 Дифференцированный зачет	Итоговый контроль знаний по дисциплине	2	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническое обеспечение обучения

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет оснащенный: учебным оборудованием (доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), комплектом учебно-методической документацией, комплектом раздаточного дидактического материала; техническими средствами обучения (компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором).

4.2 Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение. (Бакалавриат). Учебник. / В.А. Ефремов, И.Н. Левина, Л.А. Пиотровская, В.Д. Черняк – Москва: КноРус, 2020 – 218 с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 – 192 с.

2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», 2012 – 64 с.

3. Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, 2010.— 107 с. (iprbook)

4. Мясоедов, С.П. Российская деловая культура: воздействие на модель управления. Учебное пособие/ С.П. Мясоедов, И.В. Колесникова, Л.Г. Борисова—Москва: Дело, 2011.— 92 с. (iprbook)

5. Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа, 2010.— 190 с. (iprbook)

Интернет-ресурсы:

www.syntone.ru сайт информирует о новинках литературы по психологии общения

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Методы оценки
Умения: - применять правила делового этикета - поддерживать деловую репутацию, соблюдать требования культуры речи при устном, письменном общении; - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место. Знания: - этика деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке; - основные правила этикета; - основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии	тестирование практические занятия самостоятельная работа обучающихся тестирование, практические занятия практические занятия самостоятельная работа тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные ОК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Распознаёт задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.	Наблюдение и оценка уровня познавательной активности обучающихся на учебном занятии.
	Анализирует задачу и/или проблему и выделять её составные части.	
	Определяет этапы решения задачи.	
	Выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Анализ и оценка преподавателем

	Составляет план действия.	решения практико-ориентированных задач, самостоятельных работ. Самооценка своей деятельности.
	Определяет необходимые ресурсы.	
	Владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.	
	Реализует составленный план.	
	Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Определяет задачи для поиска информации.	Самооценка своей деятельности
	Определяет необходимые источники информации.	
	Планирует процесс поиска.	
	Структурирует получаемую информацию.	
	Выделяет наиболее значимое в перечне информации.	
	Оценивает практическую значимость результатов поиска.	
	Оформляет результаты поиска.	
ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка уровня выбранных заданий для самостоятельной работы обучающихся в условиях дифференцированного подхода. Самооценка своей деятельности
	Применяет современную научную профессиональную терминологию.	
	Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования.	
ОК 04. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	Организует работу коллектива и команды.	Наблюдение за обучающимися в процессе групповой работы, выполнения творческих заданий.
	Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач.	Наблюдение за выполнением индивидуальных интерактивных заданий, выполнение различных заданий на дистанционном обучении.
	Использует современное программное обеспечение.	
ОК 06. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами,	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на	Наблюдение за обучающимися в процессе групповой

руководством, клиентами.	государственном языке. .	работы, выполнения творческих заданий.
ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Проявляет толерантность в рабочем коллективе	Наблюдение за выполнением индивидуальных интерактивных заданий, выполнение различных заданий на дистанционном обучении.