**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** | ***Объем часов*** |
| **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 лжи** | **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 |  | |
| Понятие конфликта. Виды конфликтов. Ситуации и способы разрешения конфликтов. Структура конфликтов. | | ОК 0-ОК 06; | |
| **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 c. (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 c. (iprbook)

5. Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа, 2010.— 190 c. (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.  Анализ и оценка преподавателем решения практико-ориентированных задач, самостоятельных работ.  Самооценка своей деятельности. |
| 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 |
| Составляет план действия. |
| 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, руководством, клиентами. | Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке.  . | Наблюдение за обучающимися в процессе групповой 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. |