

УЛЬЯНОВСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность **38.02.05** Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров

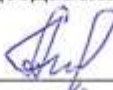
Углубленная подготовка

Ульяновск
2015

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров, углубленной подготовки (приказ Минобрнауки России № 835 от 28.07.2014 года) – ред.2, изм.10%

РЕКОМЕНДОВАНА

на заседании ЦМК общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Председатель ЦМК


_____ А.П.Савельева
подпись

Протокол №11
от «03» июня 2015г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-методической работе


_____ Л.Н.Подкладкина
подпись

«04» июня 2015г.

ОРГАНИЗАЦИЯ - РАЗРАБОТЧИК: ОГБОУ СПО «Ульяновский авиационный колледж»

РАЗРАБОТЧИК: Борисова Мария Александровна – преподаватель первой квалификационной категории ОГБОУ СПО «Ульяновский авиационный колледж».

*пр. №1 от 30.08.2016
Федосеева*

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Содержание учебной дисциплины «Психология общения» направлено на формирование профессиональных и общих компетенций:

- ПК 1.1 Выявлять потребность в товарах.
- ПК 1.2 Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.
- ПК 1.3 Управлять товарными запасами потоками.
- ПК 1.4 Оформлять документацию на постановку и реализацию товаров.
- ПК 2.2 Организовывать и проводить оценку качеств товаров.
- ПК 2.3 Проводить товароведную экспертизу.
- ПК 3.1 Планировать основные показатели деятельности организации.
- ПК 3.2 Планировать выполнение работ и оказание услуг исполнителями.
- ПК 3.3 Организовывать работу трудового коллектива.
- ПК 3.4 Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ и оказания услуг исполнителями.
- ПК 3.5 Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности
- ПК 3.6 Оформлять учётно-отчетную документацию.
- ПК 4.1 Выполнять задания специалиста более высокой квалификации при проведении маркетинговых исследований.
- ПК 4.2 Сравнить конкурентоспособность аналогичных товаров и (или) услуг.
- ПК 4.3 Планировать комплекс маркетинговых мероприятий.
- ПК 4.4 Выполнять работы по формированию спроса на товары и услуги
- ПК 4.5 Выполнять работы по продвижению товаров и услуг.
- ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2 Организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5 Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
- ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) в соответствии с ФГОС по специальности СПО углубленной подготовки 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в программах повышения квалификации и профессиональной подготовке по рабочим профессиям:

17353 Продавец продовольственных товаров

17351 Продавец непродовольственных товаров

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

Обязательная часть циклов ОПОП

ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

ОГСЭ.03 Психология общения

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся ДОЛЖЕН УМЕТЬ:

У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:

З1 взаимосвязь общения и деятельности;

З2 цели, функции, виды и уровни общения;

З3 роли и ролевые ожидания в общении;

З4 виды социальных взаимодействий;

З5 механизмы взаимопонимания в общении;

З6 техники и приёмы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения;

З7 этические принципы общения;

З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося **64** часа, в том числе:

➤ обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48** часов;

➤ самостоятельной работы обучающегося **16** часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	48
- теоретические занятия	26
- практические занятия	20
- лабораторные занятия	<i>не предусмотрены</i>
- курсовой проект (работа)	<i>не предусмотрены</i>
- контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в том числе:	16
<i>- составление сообщений</i>	4
<i>- оформление эссе</i>	2
<i>- оформление кроссворда</i>	2
<i>- составление конспекта</i>	2
<i>- работа с конспектами лекций для подготовки к контрольной работе</i>	4
<i>- оформление творческого задания</i>	2
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Введение	История возникновения психологии общения.		1
		64 48+16сп	
Раздел I ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.		32 22+10сп	
Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия.	Уметь: У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: 31 взаимосвязь общения и деятельности; 32 цели, функции, виды и уровни общения; 33 роли и ролевые ожидания в общении; 36 техники и приёмы общения, правила слушания, ведение беседы;		
	Содержание учебного материала 1.1.1 Классификация общения 1.1.2 Роль восприятия, понимание в процессе общения 1.1.3 Общение как коммуникация, успех делового общения	6	2
	Практические занятия ПЗ1 Анализ типов состояний человека.	2	

	<p>Самостоятельная работа</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовить письменное сообщение на тему «Этикет делового общения». 2 - Подготовить эссе на тему «Совершенствование искусства общения». 2 - Подготовить инд. творч. задание - подобрать пословицы, поговорки, высказывания знаменитых людей о значении эффективного общения в жизни человека. 2 		
Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<p>Уметь:</p> <p>У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - различать классификацию эмоций; - отличать пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях; - отличать психологические характеристики темперамента; - отличать основные волевые качества. <p>Знать:</p> <p>34 виды социальных взаимодействий;</p> <p>35 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <ul style="list-style-type: none"> - черты характера; - виды чувств; <p>38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды способностей; - типы, свойства темперамента. 		
	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1.2.1 Характер и воля.</p> <p>1.2.2 Эмоции и чувства</p> <p>1.2.3 Темперамент, типы</p> <p>1.2.4 Конфликт, типы</p> <p>1.2.5 Стратегия поведения в конфликтной ситуации</p> <p>1.2.6 Способности, важное условие успеха в профессиональной деятельности.</p>	4	2
	<p>Практические занятия</p> <p>ПЗ 2 Определение типов темперамента 2</p> <p>ПЗ 3 Определение причин конфликта 2</p> <p>ПЗ 4 Решение ситуационных задач – выбор стиля поведения в конфликтной ситуации 2</p> <p>ПЗ 5 Определения общих способностей 2</p>		
	<p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Работа с конспектами лекций для подготовки к контрольной работе. 2 - Подготовить выступление на тему «Конфликты в профессиональной деятельности». 2 		
	<p>Повторение пройденного материала</p> <p>Контрольная работа по 1разделу</p>	1 1	
Раздел 2 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ		32 26+6сп	
Тема 2.1. Культура речи	<p>Уметь:</p> <p>У1 применять техники и приёмы эффективного общения</p>		

	<p>в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила этикета делового общения; - развивать и прививать культуру речи общения; правильно выбирать стиль речи при общении с посетителем; - развивать личностные качества, способствующие установлению профессионального контакта; - составлять деловое письмо. <p>Знать:</p> <p>36 техники и приёмы общения, правила слушания, ведение беседы;</p> <p>37 этические принципы общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - этапы, структуру деловой беседы; - основные правила и требования этикета делового общения; - цели, виды, методы переговоров; - правила этикета в общественных местах; - виды, правила оформления визитных карточек. 		
	<p>Содержание учебного материала</p> <p>2.1.1 Беседа, деловая беседа</p> <p>2.1.2 Культура телефонного общения</p> <p>2.1.3 Имидж делового человека</p> <p>2.1.4 Визитная карточка в деловой жизни</p> <p>2.1.5 Деловая переписка</p> <p>2.1.6 Виды писем</p>	6	2
	<p>Практические занятия</p> <p>ПЗ 6 Оформление визитных карточек</p> <p>ПЗ 7 Составление делового письма по образцу</p> <p>ПЗ 8 Составление отчёта об экскурсии по теме «Поведение в общественных местах: транспорте, в лифте, в музее, библиотеке»</p>	2 2 2	
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>-Подготовить конспект на тему: «Основные требования деловой переписки ».</p>	2	
Тема 2.2. Этика	<p>Уметь:</p> <p>У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять нормы и правила поведения; - применять правило нравственности; - соблюдать моральные принципы в профессиональной этике. <p>Знать:</p> <p>37 этические принципы общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия темы; - категории этики и морали; - функции морали в обществе; - виды этикета. 		
	<p>Содержание учебного материала</p> <p>2.2.1 Профессиональная этика, мораль.</p> <p>2.2.2 Деловой этикет</p> <p>2.2.3 Собеседование при приёме на работу</p> <p>2.2.4 Этикет за столом</p>	6	2

	2.2.5 Приёмы, банкеты		
	Практические занятия		
	ПЗ 9 Выявление взаимодействия права и морали в профессиональной деятельности.	2	
	ПЗ 10 Оформление резюме при приёме на работу.	2	
	Повторение пройденного материала	1	
	Контрольная работа по 2 разделу	1	
	Самостоятельная работа:		
	- Составить кроссворд по разделу (20 слов)	2	
	- Работа с конспектами лекций для подготовки к контрольной работе.	2	
КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ)- не предусмотрен			
ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ (проекта) – не предусмотрено			
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) – не предусмотрена			
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ: дифференцированный зачет	2	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. *ознакомительный* (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. *репродуктивный* (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. *продуктивный* (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

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

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

- 1.Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. Под ред. А.Я. Кибанова.- 2-е изд., исправ. И доп. – М.: ИНФРА – М, 2011. – 424с. - (Высшее образование)
- 2.Медведева Г.П. Деловая культура: учебник для сред. проф. образования Г.П. Медведева / - М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 272с.
- 3.Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для нач. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 5 – е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.- 192с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

- 4.Дубровина И.В. Психология: учебник для СПО/ И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. - М.: Академия, 2011. – 453 с.
5. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений: учебник/ Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2011. – 186 с.
6. Лавриченко В.Н. Психология и этика делового общения: учебное пособие/ В.Н. Лавриченко -М. 2012г.- 211с.
- 7.Рытченко Т.А. Татаркова Н.В. Психология деловых отношений: учебное пособие / Т.А. Рытченко Н.В. Татаркова- М.: МЭСИ, 2010г.- 354с.
8. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие/Л.Д. Столяренко. - Р.н/Д.: Феникс, 2013. -512с.
9. Усов В.В. Деловой этикет: учебник/ В.В. Усов- М.: Академия, 2011 - 399с.
10. Шеламова З.Г. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / З.Г. Шеламова - М.: ИНФРА, 2010г. – 240с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устных и письменных опросов, а также выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы.

Результаты (освоенные умения усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
	Входной контроль – входная проверочная работа
УМЕНИЯ:	
У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1,6,7,8,9,10; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.1,2.1,2.2 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1,2
У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1,2,3,4,5,10; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.1,1.2 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1,2
ЗНАНИЯ:	
З1 Взаимосвязь общения и деятельности.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.1 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
З2 цели, функции, виды и уровни общения.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
З3 роли и ролевые ожидания в общении.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.1 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
З4 виды социальных взаимодействий;	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 2,3,4,5; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.2 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
З5 механизмы взаимопонимания в общении.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 2,3,4,5; внеаудиторная самостоятельная работа по теме 1.2 Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
З6 техники и приёмы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 1,6,7,8,10; Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1,2
З7 этические принципы общения.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 2,3,4,5; Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 2
З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Текущий контроль – устные, письменные и тестовые опросы; экспертная оценка выполнения ПР 9; Рубежный контроль – экспертная оценка выполнения КР 1
	Итоговая аттестация: в форме дифференцированного зачета.

ПР - практическая работа

КР – контрольная работа