

Министерство строительства Тверской области
Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
Тверской технологический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.13 Психология делового общения

по специальности среднего профессионального образования
07.02.01 Архитектура

Тверь, 2020 год

1. ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 07.02.01 Архитектура. Учебная дисциплина «Психология делового общения» (ОП.08) обеспечивает формирование общих компетенций по специальности 07.02.01 Архитектура

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- **уметь** определять качество оказываемых услуг;
- **уметь** применять различные средства и методы делового общения;
- **уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- **уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- **знать** социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- **знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- **знать** правила обслуживания населения;
- **знать** организацию обслуживания потребителей услуг;
- **знать** способы и формы оказания услуг;
- **знать** нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** критерии и составляющие качества услуг;
- **знать** психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих

компетенций.

| Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности) | |
|--|--|
| Код | Наименование ОК |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать 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 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за 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. |
| ОК 10 | Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности. |

В результате освоения ППССЗ обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 1.2. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

ПК 1.3. Осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации на многоквартирный дом.

ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома.

ПК 1.5. Формировать базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров.

ПК 2.1. Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.

ПК 2.2. Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.

ПК 2.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.5. Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.

ПК 2.6. Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, управления отходами.

ПК 2.7. Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.

ПК 3.1. Организовывать проведение работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.

ПК 3.2. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.

ПК 3.3. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирном доме;

ПК 3.4. Вести учетно-отчетную документацию.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 116 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 77 часа;
- самостоятельная работа обучающегося – 39 час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | <i>116</i> |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | <i>77</i> |
| в том числе: | |
| практические занятия | <i>26</i> |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | <i>39</i> |
| в том числе: | |
| – работа с учебниками и справочниками | |
| – подготовка сообщений | |
| – подготовка к созданию проектов | |
| – подбор примеров из газет и журналов | |
| – создание проектов-презентаций | |
| – написание докладов | |
| – конспектирование учебника | |
| <i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i> | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Количество часов | Уровень освоения |
|--|--|------------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Введение. Тема 1. Предмет, основные понятия и категории курса. | Содержание учебного материала Предмет психологии общения. Коммуникативные действия. Общение деловое (официальное) и неофициальное. | 3 | 2 |
| Тема 2. Культура делового общения. | Общение деловое (официальное) и неофициальное. Служебное общение. Культура делового общения. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Работа с учебником и терминологическим справочником | 3 | |
| Тема 3. Значимость и значение общения. | Содержание учебного материала Факторы общения. Значения общения. Влияние общения на поведение людей. | 2 | 2 |
| Тема 4. Влияние общения на поведение людей. | Содержание учебного материала Влияние общения на поведение людей. Вербальное и невербальное общение. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Работа с учебником | 5 | |
| Тема 5. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. | Содержание учебного материала Общение и личность. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. | 2 | 2 |
| | Практическое занятие № 1. Ролевая игра «Мне комфортно в кругу друзей». | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Подготовка докладов по тематике. | 3 | |

| | | | |
|---|--|---|-----|
| Тема 6. Общение как информационный процесс. | Содержание учебного материала Структура и способы информационной связи. Средства массовой коммуникации в структуре общения. Когнитивный диссонанс. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Подбор статей из газет. | 3 | |
| Тема 7. Общение как перцептивный процесс. | Содержание учебного материала Восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении. Факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Подготовка презентации по теме «Процесс общения». | 3 | |
| Тема 8. Общение как коммуникативный процесс. | Содержание учебного материала Вербальные и невербальные средства общения. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 2 Защита докладов по теме «Вербальные средства общения». | 2 | 2-3 |
| | Самостоятельная работа студентов Написание докладов по тематике. | 3 | |
| Тема 9. Общение как интерактивный процесс. | Содержание учебного материала Содержание общения. Открытость общения. Этапы общения. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 3 Защита докладов по теме «Невербальные средства общения». | 2 | 2-3 |
| | Самостоятельная работа студентов Конспектирование по учебнику. | 4 | |
| Тема 10. Разновидности общения: типы, виды и состояния общения. | Содержание учебного материала Типы общения. Виды общения. Социально-психологические особенности общения в браке. Состояния общения. | 2 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|-----|
| | Практическое занятие № 4. Терминологический диктант по теме «Особенности общения в браке». | 2 | 3 |
| Тема 11. Уровни общения. | Содержание учебного материала Уровни и фазы общения. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 5. Конспектирование лекции «Уровни и разновидности общения». | 4 | 3 |
| | Самостоятельная работа студентов Подготовка сообщений по тематике. | 3 | |
| Тема 12. Социально-психологические механизмы общения. | Содержание учебного материала Механизмы общения. Взаимоотношение и взаимодействие механизмов общения. | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов Работа с учебником и терминологическими справочниками. | 4 | |
| Тема 13. Психологические барьеры в процессе общения. | Содержание учебного материала Функции психологических барьеров. Барьеры личности и общности. Барьеры взаимопонимания. Интеллектуальный барьер. Пути преодоления социально-психологических барьеров. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 6. Решение ситуационных задач | 4 | 2-3 |
| Тема 14. Деловое общение в рабочей группе. Стили руководства. | Содержание учебного материала Рабочая группа. Факторы, определяющие степень зрелости группы. Типы взаимоотношений в рабочей группе. Стадии развития коллектива. Структура коллектива. | 4 | 2 |
| Тема 15. Стили руководства. | Содержание учебного материала Составляющие лидерства. Стили лидерства. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 7. Создание проектной работы по теме «Этикет в деловом общении». | 2 | 3 |

| | | | |
|---|---|------------|-----|
| | Самостоятельная работа студентов Создание проекта-презентации | 4 | |
| Тема 16. Конфликты: виды и пути разрешения. | Содержание учебного материала Профилактике возникновения конфликтов. Конфликты: виды и пути разрешения. | 4 | 2 |
| | Практическое занятие № 8. Решение ситуационных задач по профилактике возникновения конфликтов | 4 | 3 |
| | Практическое занятие № 9. Подбор статей и их анализ на тему «Конфликты: виды и пути разрешения». | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа студентов Подбор статей из газет и журналов. | 4 | |
| | Практическое занятие № 10. Защита проектной работы «Этикет в деловом общении» | 2 | 3 |
| | Дифференцированный зачет | 2 | 2-3 |
| | Всего | 116 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины проходит в кабинете № 15 учебного корпуса.

Оборудование кабинета: парты, стулья, доска, табличный и дидактический материал.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина Н. А. Кормнова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с.
2. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 468 с.
3. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина Н. В. Антонова С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 437 с.
4. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 368 с.
5. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 231 с

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/
2. Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной.— М.:ИНФРА-М,2006. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>
3. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.
4. 2.Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по

- направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социальнокультурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н.— Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
 6. "PSYERA" - гуманитарно-правовой портал, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>

Дополнительная

1. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. — М: ИНФРА-М, 2017. — 256 с.
2. Методические рекомендации по практическим работам по учебной дисциплине «Психология общения»

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| Уметь: <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Ролевые игры |
| Знать: <ul style="list-style-type: none">- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | Устные опросы Защита проекта-презентаций Тестирование Индивидуальные задания Проверочные работы Терминологические диктанты Сообщения и доклады |