

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Кузбасский педагогический колледж»
(ГАПОУ КузПК)

Принята
на заседании методического совета
от «28» мая 2021 г.
Протокол № 5

Утверждаю:
директор ГАПОУ КузПК
Д.А. Алференко
«31» мая 2021 г.



Дополнительная образовательная программа
учебной дисциплины
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
(Социально-гуманитарная направленность)
Уровень освоения программы: базовый

Автор-составитель:
Кузина В.М., к.п.н.,
преподаватель ГАПОУ КузПК

Кемерово 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.1. Пояснительная записка	3
1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
1.3 Содержание программы	6
1.4 Планируемые результаты	9
2.1. Формы аттестации	10
2.2. Условия реализации программы (материально-техническое, кадровое, информационное обеспечение)	10

Раздел 1. Комплекс основных характеристик дополнительной образовательной программы «Основы делового общения»

1.1. Пояснительная записка

Дополнительная образовательная программа по «Основам делового общения» предназначена для обучающихся старшего возраста.

Программа рассчитана на 48 часов.

Актуальность программы.

Искусство общения, знание его психологических основ, владение коммуникативными технологиями крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа "человек-человек" - политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим. Готовность и умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

Программа по «Основам делового общения» направлена на повышение коммуникативной культуры руководителей разных сфер управленческой деятельности. Владение основами делового общения позволит руководителю эффективнее решать управленческие вопросы, осуществлять психологически грамотно коммуникативное взаимодействие с подчиненными, коллегами, начальством, умело осуществлять профилактику конфликтных ситуаций, устанавливать и поддерживать связи с представителями заинтересованных сторон.

Дополнительная образовательная программа по «Основам делового общения» предназначена для обучающихся взрослого возраста.

Программа рассчитана на 48 часов.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: приобретение теоретических знаний и практических умений и навыков в области психологии делового общения.

Задачи:

- формировать знания о психологических основах делового общения, закономерностях деловой коммуникации,
- формировать представления о психолого-этических аспектах делового общения,
- формировать умения и навыки оптимального поведения в разнообразных ситуациях делового общения,

- формировать умения осуществлять профилактику конфликтных ситуаций в деловом общении, применять разные способы их преодоления.
- формировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения «Основ делового общения» обучающийся **должен уметь:**

- применять техники и приёмы эффективного делового общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

должен знать:

- взаимосвязь делового общения и деятельности,
- цели, функции, виды и уровни делового общения,
- роли и ролевые ожидания в деловом общении,
- виды социальных взаимодействий,
- механизмы взаимопонимания в деловом общении,
- техники и приёмы делового общения, правила слушания, ведения деловой беседы, убеждения,
- этические принципы делового общения,
- источники и виды конфликтов в деловом общении, способы их разрешения.

В результате освоения «Основ делового общения» обучающийся должен **иметь практический опыт** применения разных техник и приемов эффективного делового общения, разрешения конфликтных ситуаций, использования разных методов вербального общения, применения правил эффективного слушания и ведения беседы с партнером по деловому общению, применения приемов саморегуляции в целях снятия эмоционального напряжения в процессе делового общения.

«Основы делового общения»

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	<i>16</i>
контрольные работы	<i>0</i>
Самостоятельная работа	<i>0</i>
Итоговая аттестация в форме <i>зачета</i>	

1.3 Содержание программы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Введение в психологию делового общения		
Тема 1. 1. Предмет и задачи психологии делового общения	Содержание учебного материала	2
	1. Психология делового общения: предмет и задачи её исследования. Общение как психолого-педагогическое понятие. Виды общения. Деловое общение и профессиональная деятельность.	1
	2. Основные понятия психологии делового общения.	1
Тема 1. 2. Деловое общение: сущность, функции, этапы	Содержание учебного материала	5
	1. Деловое общение как особый вид деятельности. Единство деятельности и общения.	1
	2. Значение делового общения в системе межличностных и общественных отношений. Функции, структура делового общения.	1
	3. Деловое общение и социальные роли.	
	4. Решение задач на определение функций и социально-психологических ролей в деловом общении	1
	5. Практикум: выполнение упражнений на выявление структурных компонентов делового общения	1
Раздел 2. Средства делового общения.	Содержание учебного материала	4
Тема 2.1. Невербальные средства делового общения	1. Средства делового общения: понятие, виды, классификация.	2
	2. Невербальные средства делового общения. Выполнение упражнений на освоение невербальных средств делового общения. Общие принципы установления быстрого невербального контакта. Эмоциональная компетентность в деловом общении. Понятие «эмоциональная культура»	2
Тема 2.2. Вербальные	Содержание учебного материала	5

средства делового общения		
	1. Вербальные средства делового общения: понятие, общая характеристика.	<i>1</i>
	2. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Выполнение упражнений на освоение рефлексивного слушания. Значение рефлексивного слушания в педагогическом общении.	<i>1</i>
	3. Монолог и диалог. Выполнение упражнений на освоение монологического и диалогического делового общения	<i>1</i>
	4. Дискуссия: организация, функции ведущего, управление обсуждением, критерии оценки. Деловая игра	<i>1</i>
	5. Беседа как форма делового общения. Проведение и анализ ролевых игр на развитие навыков делового общения	<i>1</i>
	6. Подготовка к публичному выступлению. Типичные ошибки в публичном выступлении	<i>1</i>
Тема 2.3. Уровни делового общения	Содержание учебного материала	4
	1. Уровни общения, их характеристика. Примитивный и манипуляционный уровень в деловом общении	<i>1</i>
	2. Стандартизованный и игровой уровень в деловом общении	<i>1</i>
	3. Стандартизованный и игровой уровень в деловом общении	<i>1</i>
	4. Деловой и конвенциональный уровень в общении. Речевые формы делового общения и их специфика	<i>1</i>
Раздел 3. Стороны делового общения		
Тема 3.1. Перцептивная сторона делового общения	Содержание учебного материала	4
	1. Социальная перцепция в деловом общении: понятие. Факторы, определяющие социальное восприятие. Причины искажения социального восприятия в процессе делового общения. Психологические механизмы восприятия партнерами друг друга.	<i>1</i>
	2. Стереотипы и эффекты делового общения. Имидж и социальная перцепция	<i>1</i>
	3. Каузальная атрибуция в деловом общении.	<i>1</i>
	4. Психологические механизмы социальной	<i>1</i>

	<p>перцепции в деловом общении.</p> <p>Имидж в деловом общении: понятие, виды, факторы формирования имиджа в деловом общении.</p>	
Тема 3.2. Интерактивная сторона делового общения	Содержание учебного материала	4
	1.Интерактивное общение: понятие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	1
	2.Трансактный анализ общения. Взаимодействие партнёров с точки зрения трансактного анализ	1
	3.Типы ориентации и пристройки партнёра в деловом общении. Ориентация на понимание и на контроль.	1
	4.Психологическое влияние в практике делового общения	1
Тема 3.3. Коммуникативная сторона делового общения	Содержание учебного материала	4
	1.Деловое общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации.	1
	2.Барьеры коммуникации в деловом общении: понятие, виды.	1
	3.Виды, правила и техники слушания в деловом общении. Слушание в деловой коммуникации. Выполнение игр и упражнений.	1
	4.Толерантность как средство повышения эффективности делового общения. Игры и упражнения на развитие толерантности.	1
Раздел 4. Конфликты в деловом общении, способы их профилактики		7
Тема 4.1. Конфликт: сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4
	1.Конфликт в деловом общении: понятие, структура конфликта. Динамика развития конфликта.	2
	2.Стратегии разрешения конфликта в деловом общении. Техники противостояния манипуляциям.	1
	3.Изучение стратегии поведения в конфликте. Стратегия реакции на критику Прерывание патологических циклов в общении. Диагностическое занятие. Самоанализ результатов	1
Тема 4.2. Эмоциональные аспекты поведения в конфликтах	Содержание учебного материала	3
	1.Формы эмоционального реагирования в конфликтах: гнев, агрессия, возмущение и др. Социально одобряемые приёмы эмоциональной разрядки в конфликте.	1

	2.Правила поведения в конфликтах. Саморегуляция как условие эффективного разрешения конфликтной ситуации.	<i>1</i>
	3.Освоение эффективных приёмов эмоциональной разрядки в конфликте.	<i>1</i>
Раздел 5. Нравственно-этические основы делового общения	Содержание учебного материала	6
Тема 5.1. Этические аспекты общения	Содержание учебного материала	6
	1.Моральные принципы и нормы эффективного делового общения	<i>1</i>
	2.Деловой этикет в профессиональном общении и деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	<i>1</i>
	3. Ролевые игры на освоение моральных принципов и норм эффективного делового общения	<i>1</i>
	4.Нормы и правила общения с коллегами	<i>1</i>
	5.Психологические основы взаимодействия подчинённых с начальством.	
	6.Специфика делового общения в социальных сетях, по телефону.	
Итого		48

1.4.Планируемые результаты

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - применять техники и приёмы эффективного делового общения в профессиональной деятельности; -использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного делового общения	- решение задач, - практические задания; - задания творческого и практического характера
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни делового общения; -роли и ролевые ожидания в деловом общении;	- оценка выполнения контрольной работы; - оценка выполнения контрольной работы; - устный опрос;

<ul style="list-style-type: none"> -виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в деловом общении; - техники и приёмы делового общения, правила слушания, ведения деловой беседы, убеждения; -этические принципы делового общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов в деловом общении 	<ul style="list-style-type: none"> - тестовый контроль; - тестовый контроль; - тестовый контроль;
---	--

Раздел 2. Комплекс организационно-педагогических условий

2.1.Формы аттестации.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Основы делового общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения проверочных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины «Основы делового общения» является **дифференцированный зачёт**.

2.2.Условия реализации программы (материально-техническое, кадровое, информационное обеспечение)

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-наглядных пособий, включающий презентации по всем

темам дисциплины, учебные фильмы.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- мультимедиапроектор, экран.

Проведение рубежного и промежуточного контроля уровня усвоения знаний по разделам дисциплины, а также предварительного итогового контроля уровня усвоения знаний за семестр рекомендуется проводить в компьютерном классе с использованием автоматизированной обработки результатов тестирования.

Кадровое обеспечение: преподавание дисциплины «Основы делового общения» должно осуществляться преподавателем психологии высшей квалификационной категории.

Информационное обеспечение.

Список информационных источников

Основные информационные источники

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М., Инфра-М., 2020 .
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2019.
3. Кузин, Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 2016.
4. Кузина, В. М. Психология общения [Текст]: методические указания по выполнению практических занятий для студентов учреждений среднего профессионального образования всех форм обучения [сост. В. М. Кузина]; ГПОУ «Кемеровский педагогический колледж». – Кемерово: «Кемеровский педагогический колледж», 2019. – 88 с.
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение [Текст]: учебник для СПО/И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий.- М.: Юрайт, 2018.

Дополнительная литература

1. Вудвок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 2017.
2. Лебедева, М. М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 2016.
3. Пиз, А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – Нижний Новгород: Ай-Кью, 2017.
4. Попов, В. И. Современная дипломатия: Теория и практика. – М., Научная книга, 2018.
5. Сафронов, В. И. Культура общения: Конспект лекций. – М.: Мир книги, 2017..

Интернет – ресурсы

1. Анатомия диалога: простые правила общения [Электронный ресурс] <http://www.planetapsy.ru/psihologiya-obscheniya/anatomiya-dialoga-prostye-pravila-obscheniya> (Дата посещения: 07.05.2021)
2. Бодалев, А. А. Психология общения, - М. – Издательство «институт практической психологии», Воронеж: НПО, [Электронный ресурс], http://www.libok.net/writer/3892/kniga/11392/bodalev_aa/psihologiya_obscheniya/read (Дата посещения: 05.05.2021 г.)
3. Головаха, Е. И., Панина, Н. В. Психологические правила общения [Электронный ресурс] / Е. И Головаха, Н. В. Панина. - <https://psyoffice.ru/16476-17-1213.html> (Дата посещения: 07.05.2021)
4. Искусство общения с людьми [Электронный ресурс] <https://vse-sekrety.ru/936-iskusstvo-obscheniya-s-lyudmi-pravila-i-sekrety.html> (Дата посещения: 06.05.2021)

5. Психология общения: конфликты и гармония [Электронный ресурс]
[/http://progressman.ru/communication/](http://progressman.ru/communication/) (05.06.2021)

6. Эффективные коммуникации – 6 способов улучшить свои коммуникативные умения [Электронный ресурс]

[/http://www.mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya/effektivnie-kommunikatsii-6-sposobov-uluchshit-svoi-kommunikativnie-umeniya.html](http://www.mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya/effektivnie-kommunikatsii-6-sposobov-uluchshit-svoi-kommunikativnie-umeniya.html) (Дата посещения: 04.05.2021)