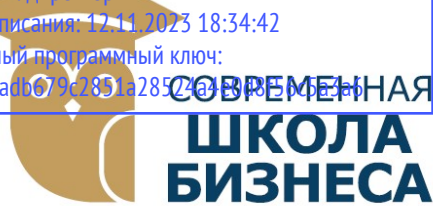


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 12.11.2023 18:34:42
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb079c2851a28524a338f3f



КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru www.ecmsb.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ Колледж
«Современная Школа Бизнеса»

Т. С. Ледович
БИЗНЕСА

« 23 » мая 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения

Специальность
42.02.01 Реклама

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

Ставрополь, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **42.02.01 Реклама**, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.05.2014 № 509, квалификации специалист по рекламе укрупненной группы специальностей 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело.

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение Колледж «Современная школа бизнеса».

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения рассмотрена на заседании цикловой комиссии **специальных** дисциплин
Протокол № 10 от 22 мая 2023 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 42.02.01 Реклама.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

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 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.

ОК 11. Владеть экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.

ПК 1.1. Осуществлять поиск рекламных идей.

ПК 3.1. Выявлять требования целевых групп потребителей на основе анализа рынка.

ПК 3.2. Разрабатывать средства продвижения рекламного продукта.

ПК 4.1. Планировать собственную работу в составе коллектива

исполнителей.

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

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

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

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 44 часа; самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
Лекционные занятия	22
Практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<p>Тема 1. Этикет и имидж делового общения</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре. Роль предмета «Этика и психология делового общения» в подготовке специалистов.</p> <p>Тема 1.2. Деловой этикет и его принципы. Этикет. Манеры. Виды этикета. Принципы на которых основывается деловой этикет: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсальность, эффективность. Основные заповеди делового этикета.</p> <p>Тема 1.3. Словесный этикет. Слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Выбор обращения в официальных отношениях. Полуофициальное обращения.</p> <p>Тема 1.4. Культура телефонного общения. Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила дозвонивания до абонента правила приветствия, представления, извинения, выражения благодарности и т. д. Подготовка к деловой беседе по телефону.</p> <p>Тема 1.5. Деловая беседа Планирование как ведущий элемент в подготовке деловой беседы. Определение цели встречи. Разработка стратегии и тактики достижения цели. Этапы деловой беседы. Установление контакта с помощью взгляда. Аргументирование доводов: сильные, слабые, несостоятельные аргументы. Законы аргументации и убеждения.</p> <p>Тема 1.6. Деловая переписка. Визитная карточка Служебная переписка. Требования к составлению делового письма. Внешний вид письма. Схема делового письма. Виды деловых писем: резюме, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-благодарность и др. Правила для внутренней переписки.</p> <p>Тема 1.7. Визитные карточки в деловой жизни. Визитная карточка. Виды визитных карточек. Визитная карточка фирмы.</p> <p>Тема 1.8. Деловой протокол Виды протокольных мероприятий. Этикет проведения протокольных мероприятий, его значение.</p>	<p>10</p>	<p>ОК 1-09, 11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1</p>

	Тема 1.9 Имидж делового человека. Этикет деловых отношений. Понятие «имидж». Основные составляющие имиджа: внешний облик, стиль, макияж, прическа, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Мужской деловой костюм. Женский деловой костюм. Аксессуары. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик.		
	Практическое занятие № 1 Роль предмета «Этика и психология делового общения».	8	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Практическое занятие № 2 Деловой этикет и его принципы.		
	Практическое занятие № 3 Словесный этикет.		
	Практическое занятие № 4 Культура телефонного общения.		
	Практическое занятие № 5 Деловая беседа.		
	Практическое занятие № 6 Деловая переписка.		
	Практическое занятие № 7 Визитные карточки в деловой жизни.		
	Практическое занятие № 8 Деловой протокол.		
	Практическое занятие № 9 Имидж делового человека.		
	Практическое занятие № 10 Этикет делового человека и деловых отношений.		
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Подготовить реферат, презентации на темам: «История и сущность этики деловых отношений»; «Основные принципы этики деловых отношений»; «Закономерности межличностных отношений и этические проблемы деловых отношений»; «Виды делового общения».	6	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
Тема 2. Психологические аспекты личности и делового общения	Содержание учебного материала		
	Тема 2.1. Общение – виды и функции. Роль восприятия и понимания в процессе общения. Общение. «Абстрактные типы» собеседников. Формы общения: опосредованное и непосредственное: прямое, межличностное, массовое общение. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.	6	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Тема 2.2. Общение как взаимодействие. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга: факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, стереотипизация. Понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, атрибуция		
	Тема 2.3 Вербальное и невербальное общение. Коммуникативная сторона общения. Вербальный уровень – человеческая речь. Эффективность общения. Техника контактов. Стили делового общения. Организация деловых контактов. Культура межличностных контактов. Барьеры непонимания: фонетическое, семантическое, стилистическое, логическое		

	непонимание, социо-культурные барьеры.		
	Практическое занятие № 11 Общение – виды и функции.	4	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Практическое занятие № 12 Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение.		
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовить реферат и презентации по темам: «Этика использования средств выразительности деловой речи»; «Культура дискуссии»; «Основы невербального общения»; «Кинесические особенности невербального общения»; «Культура речи в деловом общении».	4	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
Тема 3. Психология малых социальных групп и теории лидерства	Содержание учебного материала		
	Тема 3.1. Групповая совместимость и социально-психологический климат в коллективе. Малые социальные группы и их характеристики. Понятие совместимости. Проблема совместимости в группе. Виды совместимости: психофизиологическая, структурная, функциональная.	4	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Тема 3.2. Лидерство и руководство. Единство и различие лидерства и руководства. Авторитет. Управленческие функции. Индивидуальные факторы эффективного управления группой.		
	Тема 3.3. Теории лидерства. Стили лидерства. Управленческие функции.		
	Практическое занятие № 13 Групповая совместимость и социально-психологический климат в коллективе.	4	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Практическое занятие № 14 Формирование лидерства и руководства.		
	Практическое занятие № 15 Стили лидерства.		
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 Подготовить реферат и презентации по темам: «Общение как социально-психологическая категория»; «Коммуникативная культура в деловом общении»; «Виды делового общения»; «Управление деловым общением»; «Основы деловой риторики».	6	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
Тема 4. Теория конфликта и стратегия поведения	Содержание учебного материала		
	Тема 4.1. Конфликты: природа конфликта в коллективе. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Причины конфликтов.	2	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Тема 4.2. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Основные способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование и разрешение. Картография конфликта. Функции конфликтов в организации. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения.		
	Практическое занятие № 16 Изучение сущности конфликта и его структуры	4	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
	Практическое занятие № 17 Изучение способов и методов разрешения конфликтных		

ситуаций.		
Практическое занятие № 18 Изучение типов конфликтов в организации.		
Самостоятельная работа обучающихся № 4 Подготовить реферат и презентации по темам: «Этика и социальная ответственность организаций»; «Этические нормы в деятельности организаций, повышение этического уровня организации»; «Этические нормы организации и этика руководителя»; «Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе»; «Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем».	6	ОК 1-11 ПК 1.1, 3.1-3.2, 4.1
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	2	
Итого по дисциплине (всего):	66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации. Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Основная литература:

1. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. — ISBN 978-5-406-11559-6. — URL: <https://book.ru/book/949428>
2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

3. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2023. — 232 с. — ISBN 978-5-406-11810-8. — URL: <https://book.ru/book/949734>

Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2023. — 218 с. — ISBN 978-5-406-11633-3. — URL: <https://book.ru/book/949501>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 11. Владеть экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.</p> <p>ПК 1.1. Осуществлять поиск рекламных идей.</p> <p>ПК 3.1. Выявлять требования целевых групп потребителей на основе анализа рынка.</p> <p>ПК 3.2. Разрабатывать средства продвижения рекламного продукта.</p> <p>ПК 4.1. Планировать собственную работу в составе коллектива исполнителей.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением 	<p>Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: 4 семестр – зачет с оценкой</p> <p>Метод проведения промежуточной аттестации 4 семестра: выполнение комплексного задания</p>

делового этикета;

Знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – закономерности формирования и развития команды

