

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 23.09.2023 18:20:15
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Специальность 29.02.04 Конструирование, моделирование и
технология швейных изделий

Форма обучения очная

Учебный план 2020 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол № 8 от «12» 03 20
Председатель ПЦК
О.И. Будаш

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель Л.А. Зоболева
Л.А. Зоболева
«12» 03 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол № от « »
Председатель УМК института
А.Б. Нарьжная

Пятигорск, 2020

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Специальность 29.02.04 Конструирование, моделирование и
технология швейных изделий

Форма обучения очная

Учебный план 2020 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол № 8 от «12» 03.20
Председатель ПЦК
О.И. Будаш О.И. Будаш

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель Л.А. Зоболева
Л.А. Зоболева
«12» 03 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол № от « »
Председатель УМК института
А.Б. Нарьжкая А.Б. Нарьжкая

Пятигорск, 2020

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 29.02.04 Конструирование, моделирование и технология швейных изделий.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, в повышении квалификации, в переподготовке, в профессиональной подготовке специалистов смежных специальностей.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина является общепрофессиональной профильного цикла и изучается в 7 семестре.

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

В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология делового общения» обучающийся должен **знать**:

- основные категории психологии делового общения, структуру дисциплины;
- историю развития психологии делового общения;
- закономерности психологического общения в профессиональном коллективе;
- основные категории и понятия психологии делового общения;
- основные направления, подходы, теории психологии делового общения;
- закономерности и структурные компоненты общения и взаимодействия людей в трудовых коллективах;

уметь:

- применять полученные знания в рамках делового общения в профессиональной среде;
- распознавать причины профессиональных конфликтов и уметь избегать их;
- владеть навыками построения эффективной модели общения;
- грамотно владеть навыками профессионального общения;
- работать с литературой по психологии делового общения;
- последовательно и грамотно формулировать и высказывать свои мысли;
- учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри трудового коллектива и управлять динамикой групповых процессов;
- анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в трудовом коллективе и личностные особенности с целью их совершенствования.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

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 личного

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

ПК 1.1. Создавать эскизы новых видов и стилей швейных изделий по описанию или с применением творческого источника.

ПК 1.2. Осуществлять подбор тканей и прикладных материалов по эскизу модели.

ПК 1.3. Выполнять технический рисунок модели по эскизу.

ПК 1.4. Выполнять наколку деталей на фигуре или манекене.

ПК 1.5. Осуществлять авторский надзор за реализацией художественного решения модели на каждом этапе производства швейного изделия.

ПК 2.1. Выполнять чертежи базовых конструкций швейных изделий на типовые и индивидуальные фигуры.

ПК 2.2. Осуществлять конструктивное моделирование швейных изделий.

ПК 2.3. Создавать виды лекал (шаблонов) и выполнять их градацию, разрабатывать таблицу мер.

ПК 2.4. Осуществлять авторский надзор за реализацией конструкторских решений на каждом этапе производства швейного изделия.

ПК 3.1. Выбирать рациональные способы технологии и технологические режимы производства швейных изделий.

ПК 3.2. Составлять технологическую последовательность и схему разделения труда на запускаемую модель в соответствии с нормативными документами.

ПК 3.3. Выполнять экономичные раскладки лекал (шаблонов).

ПК 3.4. Осуществлять технический контроль качества выпускаемой продукции.

ПК 4.1. Участвовать в работе по планированию и расчетам технико-экономического обоснования запускаемых моделей.

ПК 4.2. Обеспечивать рациональное использование трудовых ресурсов, материалов.

ПК 4.3. Вести документацию установленного образца.

ПК 4.4. Организовывать работу коллектива исполнителей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

97 часов академических часов, из них:

68 часов академических часов – аудиторные занятия,

29 часов академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость	Формы текущего контроля успеваемости (по разделам)
------------------	--	----------------	---	---

			в часах				дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	
	Раздел 1. Психология делового общения как наука	7	8	6		14	Собеседование
1	Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.	7	2	2		6	
2	Тема 2. Психические познавательные процессы.	7	2	2		4	
3	Тема 3. Психические свойства личности как субъекта делового общения.	7	2	2		4	
4	Тема 4. Мораль, ее сущность, структура и функции.	7	2				
	Раздел 2. Психологические основы делового общения	7	8	8		3	Эссе
5	Тема 5. Психология общения	7	2	2		3	
6	Тема 6. Коммуникация и ее особенности.	7	2	2			
7	Тема 7. Деловое общение и его специфика.	7	2	2			
8	Тема 8 . Культура управленческого поведения.	7	2	2			
	Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации.	7	12	12			Собеседование
9	Тема 9. Вербальное общение	7	2	2			
10	Тема 10. Невербальное общение	7	2	2			
11	Тема 11. Особенности письменной коммуникации	7	2	2			
12	Тема12. Основы работы руководителя	7	2	2			
13	Тема 13. Основы работы с клиентами	7	2	2			
14	Тема 14. Имидж делового	7	2	2			

	человека						
	Раздел 4. Психология конфликта	7	4	4		8	Собеседование
15	Тема 15. Конфликты и его структура	7	2	2		4	
16	Тема 16. Конфликт в профессиональной деятельности.	7	2	2		4	
	Раздел 5. Национальные особенности делового общения	7	2	4		4	Собеседование
17	Тема 17. Деловой этикет.	7	2	2		4	
18	Тема 18. Проблема толерантности.	7		2			
	Итого за 7 семестр	7	34	34		29	Дифференцированный зачет
	ИТОГО:	7	34	34		29	Дифференцированный зачет

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
7 семестр			
1.	Раздел 1. Психология делового общения как наука Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения. Этическая культура и воспитание.	Лекция-визуализация	2
2.	Тема 2. Психические познавательные процессы. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание.		2
3.	Тема 3. Психические свойства личности как субъекта делового общения. Условия формирования личности Темперамент. Характер.		2
4.	Тема 4. Мораль, ее сущность, структура и функции. Мораль, как конкретно-ценностная этическая установка. Нравственность личности.	Лекция-беседа	2

	Коллективизм и индивидуализм. Основные функции морали.		
5.	Раздел 2. Психологические основы делового общения Тема 5. Психология общения Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.		2
6.	Тема 6. Коммуникация и ее особенности. Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления.	Лекция- дискуссия	2
7.	Тема 7. Деловое общение и его специфика. Этика деловых контактов. Виды делового общения. Искусство ведения деловых встреч. Определение тактической позиции и использование определенных тактических приемов на переговорах.		2
8.	Тема 8. Культура управленческого поведения. Становление менеджмента как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения		2
9.	Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации. Тема 9. Вербальное общение. Основы деловой риторики, коммуникативные эффекты и их использование в практической деятельности. Культура речи в деловом общении.		2
10.	Тема 10. Невербальное общение. Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль		2
11.	Тема 11. Особенности письменной коммуникации. Документальное общение и его особенности. Правила составления и оформления документов. Организация документального общения.		2
12.	Тема 12. Основы работы руководителя. Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя, воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	Лекция- дискуссия	2
13.	Тема 13. Основа работы с клиентами. Психологические основы работы с клиентами. Учет запросов и интересов потребителей.		2
14.	Тема 14. Имидж делового человека. Историко- литературное развитие норм этикета. Универсальность его основных черт. Общие принципы культуры- основные требования этикета: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, естественность поведения, точность , обязательность .		2

	Светский и деловой этикет.		
15.	Раздел 4. Психология конфликта Тема 15. Конфликты и его структура Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура Решение конфликта конструктивным способом Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.		2
16.	Тема 16. Конфликт в профессиональной деятельности. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2
17.	Раздел 5. Национальные особенности делового общения Тема 17. Деловой этикет. Общие принципы культуры – основные требования этикета: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, естественность поведения, точность, обязательность. Светский и деловой этикет. Проблема национального характера и менталитета.		2
	ИТОГО:		34

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование интерактивных форм	Часы
1	Раздел 1. Психология делового общения как наука Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения. Этическая культура и воспитание.		2
2	Тема 2. Психические познавательные процессы. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание.		2
3	Тема 3. Психические свойства личности как субъекта делового общения.		2

	Условия формирования личности Темперамент. Характер.		
4	Раздел 2. Психологические основы делового общения Тема 5. Психология общения Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.		2
5	Тема 6. Коммуникация и ее особенности Коммуникация и ее особенности. Роли и ролевые ожидания в общении.		2
6	Тема 7. Деловое общение и его специфика. Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций.		2
7	Тема 8. Культура управленческого поведения Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными. Манипуляция как форма управления. Виды манипуляций и способы их реализации. Методы нейтрализации манипуляций.		2
8	Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации. Тема 9. Вербальное общение Средства выразительности в деловой речи. Культура дискуссии, особенности речевого поведения. Телефон в деловой практике и особенности проведения телефонного разговора.		2
9	Тема 10. Невербальное общение. Таксические особенности невербальной коммуникации и их использование. Проксемические особенности общения, методика установки конфликта на невербальном уровне.		2
10	Тема 11. Особенности письменной коммуникации Технические средства в деловой коммуникации. Особенности общения по радио и телевидению. (с использованием персональных компьютеров)		2
11	Тема 12. Основы работы руководителя. Расположение к себе собеседника, убеждение и внушение, манипулятивные действия. Спор и критика в деловом общении.		2
12	Тема 13. Основы работы с клиентами Умение убеждать и предлагать различные варианты. Умение слушать клиента, получать нужную для работы информацию.		2
13	Тема 14. Имидж делового человека Практические рекомендации по этикету в рамках		2

	делового общения. Правила для слушающего . Нормы служебной субординации. Правила хорошего тона в неформальной обстановке. Визитная карточка . Искусство комплимента и правила вручения подарка.		
14	Раздел 4. Психология конфликта Тема 15. Конфликты и его структура Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Понятие конфликта. Виды, структура Решение конфликта конструктивным способом Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.		2
15	Тема 16. Конфликт в профессиональной деятельности. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих коммерческую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2
16	Раздел 5. Национальные особенности делового общения Тема 17. Деловой этикет Проблема национального характера и менталитета. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.	Семинар-круглый стол	2
17	Тема 18. Проблема толерантности. Черты характера и особенности поведения народов Кавказа.		2
	ИТОГО:		34

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
7 семестр			
1	Раздел 1. Психология делового общения как наука. Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Собеседование	6

2	Тема 2. Психические познавательные процессы. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Собеседование	4
3	Тема 3. Психические свойства личности как субъекта делового общения. Ощущение, восприятие, внимание. Память человека. Мышление и речь. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Собеседование	4
5	Раздел 2. Психологические основы делового общения. Тема 5. Психология общения Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Эссе	3
6	Раздел 4. Психология конфликта. Тема 15. Конфликты и его структура Вид самостоятельной работы: самостоятельное конспектирование литературы	Собеседование	4
7	Тема 16. Конфликт в профессиональной деятельности. Основные принципы этикета на Северном Кавказе. Национальные особенности этики и общения. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Собеседование	4
9.	Раздел 5. Национальные особенности делового общения Тема 17. Деловой этикет Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, написание реферата	Собеседование	4
Итого за 7 семестр			29

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7 семестр - Дифференцированный зачет

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Козловская, Т. Н. Психология : учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 343 с. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92156.html>.
3. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 66 с. — ISBN 978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92836.html>.

4.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания для самостоятельных занятий.
2. Методические указания для самостоятельной работы.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».
2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».
3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

4.2. Программное обеспечение:

Специальное программное обеспечение не требует

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Парты, стулья, доска, наглядные пособия.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
знать: -основные категории психологии делового общения, структуру дисциплины; -историю развития психологии делового общения;	Эссе, собеседование	ОК 1. – 9, ПК 1.1-1.5, 2.1 – 2.4, 3.1 – 3.4, 4.1 – 4.4

<p>-закономерности психологического общения в профессиональном коллективе;</p> <p>-основные категории и понятия психологии делового общения;</p> <p>-основные направления, подходы, теории психологии делового общения;</p> <p>- закономерности и структурные компоненты общения и взаимодействия людей в трудовых коллективах;</p> <p>уметь:</p> <p>-применять полученные знания в рамках делового общения в профессиональной среде;</p> <p>-распознавать причины профессиональных конфликтов и уметь избегать их;</p> <p>владеть навыками построения эффективной модели общения;</p> <p>-грамотно владеть навыками профессионального общения;</p> <p>-работать с литературой по психологии делового общения;</p> <p>-последовательно и грамотно формулировать и высказывать свои мысли;</p> <p>- учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри трудового коллектива и управлять динамикой групповых процессов;</p> <p>- анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в трудовом коллективе и личностные особенности с целью их совершенствования.</p>		
--	--	--