

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**  
(Финансовый университет)

**Благовещенский филиал Финуниверситета**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-  
методической работе

 О.В. Ладоня

«15» ноября 2023 г

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**СГ.06 Психология делового общения**

по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Благовещенск – 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Разработчик:

Овчинникова Анастасия Владимировна, преподаватель Благовещенского филиала Финуниверситета.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии «Правовые дисциплины»

Протокол от «13» ноября 2023 г. протокол № 4

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии \_

 С.А. Герасименко

## 1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является вариативной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

2. В рамках программы учебной дисциплины студентами осваиваются умения и знания

Код общих и профессиональных компетенций	Умения	Знания
ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ОК09	применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	целей, структуры и средств общения; психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности; роли и ролевых ожиданий в общении; техник и приемов общения, правил слушания; правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмов взаимопонимания в общении; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; особенностей конфликтной личности; нравственных принципов общения

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	38
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	28
в том числе:	
теоретические занятия	16
практические занятия	12
Самостоятельная работа	10
Промежуточная аттестация в форме зачета	—

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем в часах	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Введение в дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК01, ОК02, ОК03
	Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	2	ОК06, ОК09
<b>Тема 1. Теоретические основы психологии общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК01, ОК02, ОК03
	Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон	2	
<b>Тема 2. Средства общения</b>  <b>Тема 3. Вербальные средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК02, ОК03, ОК04
	Многоплановость общения. Стороны и модели общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций. Коммуникационные роли  Вербальные средства общения. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.	6	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие:</b> Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации	2	

<b>Тема 4-5. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК02, ОК03, ОК04
	Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения. Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров.	8	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие:</b> Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Искусство публичного выступления. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Деловой протокол.	2	
<b>Самостоятельная работа:</b> Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.	2		
<b>Тема 6. Личность и индивидуальность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК02, ОК03, ОК04
	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	6	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие:</b> Приемы развития памяти в внимания. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания.	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.	2	
<b>Самостоятельная работа</b> Стресс.. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Управление эмоциями. Саморегуляция.	2		

<b>Тема 7. Личность и группа</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК01, ОК02, ОК03 ОК04, ОК06 ОК09
	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие:</b> Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций. Основные черты конфликтной личности.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Ситуационные задачи: Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя.	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		-	
<b>Всего:</b>		<b>38</b>	

### 3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет общегуманитарных дисциплин, оснащенный оборудованием:

Специализированная мебель:

- Доска (маркерная) – 1 шт.
- Стол преподавателя – 1 шт.
- Стол студенческий двухместный – 14 шт.
- Стулья – 28 шт.

Технические средства обучения:

- Телевизор – 1 шт.
- Персональный компьютер преподавателя – 1 шт.

Помещения для самостоятельной и воспитательной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Финансового университета.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Основные печатные и электронные издания

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин - Изд. 3-е. -Ростов-на-Дону: «Феникс», 2021. – 317с.-.

2. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2021. – 192 с.

3. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2022. — 463 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru) - Электронная библиотека koob.ru
2. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) –Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
3. <https://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> –Сайт Максима Власова «Психология человека»
4. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>- - Энциклопедия экономиста, раздел«Конфликтология»
5. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>- - Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение»

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Зарецкая. - М.: Оникс, 2021. – 224 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом «Питер», 2022. – 576 с.
3. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2021.-448с.
4. Лавриненко В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М.: Юрайт, 2021. — 118 с.
5. Лихачев Д.С. Письма о добром / Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2022.-160с.- (Азбука-классика.Non-Fiction).

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p><u>Знать:</u>  понятие и виды общения;  этические принципы делового общения;  деловой этикет в профессиональной деятельности;  средства делового общения;  приемы развития памяти в внимания;  психические познавательные процессы: память, внимание.</p>	<p>демонстрирует знание основных понятий;  демонстрирует знание основных положений этики делового общения в процессе профессиональной деятельности;  демонстрирует знание правового положения субъектов общения;</p>	<p>Устный опрос.  Тестирование.  Контрольные работы.  Проверочные работы.  Оценка выполнения практического задания.</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p><u>Уметь:</u>  использовать необходимые стили общения;  урегулировать возникающие конфликты;  анализировать и оценивать результаты и последствия делового общения</p>	<p>демонстрирует умение использования необходимых навыков делового общения для осуществления профессиональной деятельности;  демонстрирует умение защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданским процессуальным и трудовым законодательством;  демонстрирует умение анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий.  Оценка результата выполнения практических работ.  Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач</p>