



ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПЕРМСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Кафедра коммерции

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.14 ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для образовательной программы среднего профессионального образования –
программы подготовки специалистов среднего звена
38.02.06 Финансы (базовой подготовки)

Разработчик программы:

Семушина О.А., преподаватель высшей квалификационной категории,
semuschina@mail.ru

Одобрена на заседании кафедры коммерции
« 29 » августа 2016 г. Протокол №1

Зав. кафедрой  О.А. Семушина

Утверждена « 29 » августа 2016 г.

Заместитель директора по учебной работе  Д.В. Перевозчиков

ПЕРМЬ - 2016

Настоящая программа не может быть использована другими образовательными организациями без разрешения кафедры-разработчика программы

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования:

Учебная дисциплина ОП.14 Эффективные коммуникации принадлежит к общепрофессиональному циклу (ОП.00).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание учебной дисциплины ОП.14 Эффективные коммуникации способствует формированию следующих компетенций:

общие:

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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

профессиональные:

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами;
- эффективно применять методы аргументации;
- убеждать клиента, партнера;
- эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом, партнером;
- использовать знания этики и этикета делового общения;
- использовать знания этики телефонного общения;
- находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;
- механизмы восприятия людей;
- роль невербального общения во взаимодействии людей;
- виды делового общения;
- методы управления общением;
- техники и приемы общения, техники слушания,
- правила ведения деловой беседы,
- приемы и методы аргументации;
- приемы установления психологического контакта;
- правила этики и этикета делового общения;
- правила этики телефонного общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Наименование разделов и тем	Всего часов	Очное				Заочное		
		Аудиторные часы		Сам. работа	Аудиторные часы	Лекции	Сам. работа	
		Лекции	Практ. занятия					Лекции
Раздел 1. Элементы коммуникативного процесса.	16	9	3	4	2	14		
Тема 1.1. Понятие общения. Его содержание и цели.		2	1	4				
Тема 1.2. Три стороны общения.		4	1					
Тема 1.3. Невербальные средства общения.		3	1					
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.	12	9	3		2	9		
Тема 2.1. Основные формы делового общения.		2						
Тема 2.2. Ведение деловых бесед.		3	1					
Тема 2.3. Как слушать партнера.		3	1					
Тема 2.4. Синтоническая модель общения.		1	1					
Раздел 3. Этика и этикет деловых отношений.	24	9	1	14	2	20		
Тема 3.1. Этикет деловых отношений.		4	1					
Тема 3.2. Деловое общение и карьерный успех.		3		2				
Тема 3.3. Имидж делового человека.		2		12				
Раздел 4. Конфликты. Пути и способы их разрешения.	14	5	1	8	2	11		
Тема 4.1. Конфликты в деловом общении.		3	1					
Тема 4.2. Стрессы и способы их профилактики.		2		8				
Раздел 5. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения.	10		10			10		
Тема 5.1. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения.			10					
Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачёт)	2		2			2		
Всего	78	32	20	26	8	63		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.14 Эффективные коммуникации (очное)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, сформированных способностей элемент программы
1	2	3	4	5
<p>Раздел 1. Элементы коммуникативного процесса</p> <p>Тема 1.1. Понятие общения. Его содержание и цели</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Общение и его функции. Виды общения. Пути передачи информации. Стили общения. Понятие коммуникации. Элементы коммуникативного процесса.</p> <p>Практическая работа №1: Тест «Определение уровня коммуникативности».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Написание эссе по теме «Я в своей будущей профессии»</p>	16	1	ОК 1-4, 6, 7, 10 ПК 1.1, ПК 1.7
<p>Тема 1.2. Три стороны общения</p>	<p>1 Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Общение как восприятие людьми друг друга. Преодоление коммуникативных барьеров. Социальное влияние: конформизм, неконформизм, суггестия.</p> <p>2 Стереотипы, установки. Механизмы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Документальный фильм (фрагмент) «Я и другие».</p> <p>Практическая работа №2: Тест «Определение уровня внушаемости (суггестии)».</p>	4 4	1 1,2	

	<p>1</p> <p>Содержание учебного материала Вербальные и невербальные средства общения, их роль и значение в деловом общении. Невербальные средства общения - паралингвистика - интонация, паузы, темп речи Кинетика - совокупность мимики и жестов, движений и поз. Пространственно-временная организация общения, ее компоненты, значение для практики различных форм деловой коммуникации. Жесты рук. Сигналы глаз. Документальный фильм (фрагмент) о невербальном общении. Практическая работа №3: Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»»</p>	3	2
<p>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения</p>		12	
<p>Тема 2.1. Основные формы делового общения</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Виды делового общения: деловая беседа, переговоры, спор, дискуссия, публичные выступления.</p> <p>2 Методы управления деловым общением.</p>	2	1 2
<p>Тема 2.2. Ведение деловых бесед</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Фазы деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Установление психологического контакта. Основные принципы делового общения, психологические приёмы влияния на партнёра. Принципы и методы аргументации в деловом общении. 3 Классификация типичных собеседников.</p> <p>Практическая работа №4: «Решение задач на отработку техник аргументации».</p>	3	2 2 2
<p>Тема 2.3. Как слушать партнера</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Виды слушания: простое, активное, неэффективное. Техники активного слушания: выяснение, перефразирование, отражение.</p>	1 3	2

	<p>чувств, резюмирование. Классификация типичных собеседников.</p> <p>Практическая работа №5: «Отработка техник активного слушания».</p>	1	
<p>Тема 2.4. Синтоническая модель общения.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие синтонической модели общения. Типы людей: аудиал, визуал, кинестет. Способы эффективного влияния на партнера, учитывающая его ведущую репродуктивную систему.</p> <p>Практическая работа №6: Тест «Определение ведущей репрезентативной системы»</p>	1	2
<p>Раздел 3. Этика и этикет деловых отношений</p>		1	
<p>Тема 3.1. Этикет деловых отношений</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Этикет. Деловой этикет. Правила делового этикета. Приветствие в деловом общении. Этика телефонного общения. Дарение подарков в деловой сфере. Искусство комплимента. Виды комплиментов. Отличие комплимента от лестии.</p>	24	2
<p>Тема 3.2. Деловое общение и карьерный успех</p>	<p>Практическая работа №7: Тест «Этика делового человека».</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Собеседование при приеме на работу: правила поведения при устройстве на работу.</p> <p>2. Виды карьерных стратегий. Этапы профессиональной деятельности, правила карьерного успеха.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Конспектирование темы «Собеседование при приеме на работу»</p>	1	2
<p>Раздел 4. Конфликты. Пути и способы их разрешения</p> <p>Тема 4.1.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	3	2
		14	
		3	

Конфликты в деловом общении	1	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты. Конструктивные и деструктивные конфликты. Предпосылки, источники и причины конфликтов. Стратегии поведения в ситуации конфликта. Характеристики конфликтных личностей.	2	
	2	Этапы разрешения конфликтов. Способы и методы разрешения конфликта. Профилактика конфликта. Искусство критики.	1, 2	
	3	Видеофрагмент тренинга «12 способов решения конфликта». Практическая работа №8: «Определение стратегии поведения в ситуации конфликта».	1, 2	
Тема 4.2. Стрессы и способы их профилактики	Содержание учебного материала		1	
	1	Понятие и природа стресса. Разновидности стресса. Причины и источники. Профессиональный стресс. Симптомы наличия стресса. Динамика развития профессионального стресса. Приемы саморегуляции и снятия стресса.	2	2
	2	Самостоятельная работа обучающихся: Написание рефератов по выбранной теме.	8	2, 3
Раздел 5. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения			10	
	Тема 5.1. Социально-психологический тренинг делового партнерского общения		10	
		Практическая работа №9: Отработка навыков эффективного делового общения. Отработка навыков невербального общения. Восприятие партнера. Отработка навыков ведения деловых бесед. Отработка навыков аргументации и установления психологического контакта. Конструктивное взаимодействие в конфликтной ситуации.		2, 3
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет			2	
Всего			78	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены:

- 1) кабинет менеджмента;
- 2) технические средства обучения:
 - проектор;
 - экран;
 - компьютер;
- 3) программные средства:
 - MS Power Point.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с.

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с.
2. Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 192 с.

Интернет-ресурсы:

www.azps.ru/ - сайт по психологии

www.orgpsiholog.ru/sayti.ps.htm - сайт по психологии

www.flogiston.ru/library - библиотека по психологии

Дистанционная поддержка

Информационная поддержка учебной дисциплины осуществляется через Виртуальный класс колледжа, в котором размещаются все материалы (статьи, задачи, кейсы, презентации).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 14. Эффективные коммуникации

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; - механизмы восприятия людей; - роль невербального общения во взаимодействии людей; - виды делового общения; - методы управления общением; - техники и приемы общения, техники слушания, - правила ведения деловой беседы, - приемы и методы аргументации; - приемы установления психологического контакта; - правила этики и этикета делового общения; - правила этики телефонного общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения 	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Самостоятельная работа - Написание реферата - Написание эссе - Тестирование - решение кейсов - защита проекта-презентации по теме - тренинг
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами; - эффективно применять методы аргументации; - убеждать клиента, партнера; - эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом, партнером; - использовать знания этики и этикета делового общения; - использовать знания этики телефонного общения; - находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	