

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Тюменской области  
«Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»  
(ГАПОУ ТО «ТКТТС»)

СОГЛАСОВАНО


Руководитель сервисной станции  
дилерского центра «Вольво»  
ООО «Автоград Люкс»

  
\_\_\_\_\_ Д.В. Дзигун

«29» апреля 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора  
по учебно - производственной  
работе

  
\_\_\_\_\_ Н.Ф. Борзенко

«29» апреля 2020г.

МП

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебная дисциплина ОП.13 Деловая культура и психология общения

специальность 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и  
автоматики (по видам транспорта, за исключением водного)

Тюмень 2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.14 Деловая культура и психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики, утвержденного приказом № 387 Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2014 г.

Рассмотрена на заседании ПЦК отделения технологий автомобильного транспорта.

протокол № 9 от «22» апреля 2020г.

Председатель ПЦК  /Абадков А.В./

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «ТКТТС

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО:

23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики (по видам транспорта, за исключением водного) от 22 апреля 2014 г. N 387.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл. *Дисциплина введена за счет вариативной части, в количестве 142 часа, обоснованием для этого являются способствование развитию ОК.1, ОК.4. Формирование умений: бесконфликтно общаться с коллегами, руководством, потребителями; применять эффективные приемы ведения деловых переговоров (убеждения, внушения); анализировать причины возникновения барьеров непонимания в общении, поиск способов их преодоления.*

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Соблюдать этические нормы во время общения.
- Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
- Понятие о деловой культуре.
- Общее понятие об общении.
- Роль психологии в повышении культуры общения.
- Понятие о профессиональной этике.
- Понятие об этикете.
- Этикет, как составную часть внешней культуры личности.
- Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения.

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 71 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 48 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	142
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	94
в том числе:	
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта (8 семестр)	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Психология производственных отношений		44		
Тема 1.1. Методологические и логические основы психологии общения.	<b>Содержание</b>		4	2
	1.1.1.	Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения.		
	1.1.2.	Общение как ведущая деятельность руководителя.		
	1.1.3.	Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи.		
	1.1.4.	Имена и понятия. Логические операции с именами		
	1.1.5.	Общая характеристика диалога. Вопросы и ответы		
	<b>Практические работы</b>			
	№ 1	Составление делового диалога с партнерами	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2		
Подготовить презентацию на тему: «Невербальные средства общения»				
Тема 1.2. Психологическая структура и функции общения	<b>Содержание</b>		4	2
	1.2.1.	Определение и психологическая структура общения		3
	1.2.2.	Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений		
	1.2.3.	Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.	3	
	<b>Практические работы</b>			
№ 2	Взаимодействие персонала и руководителя	2		
Тема 1.3. Информационная функция общения.	<b>Содержание</b>		4	
	1.3.1.	Условия и способы понимания людьми друг друга.		2
	1.3.2.	Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.		2
	1.3.3.	Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.		2
	1.3.4.	Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы.	2	
	<b>Практическая работа</b>			
	№ 3	Способы распознавания прямых и скрытых информационных сигналов	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2		
Составить схему «Процесс обмена информацией»				
Тема 1.4. Коммуникации в процессе организации совместных действий	<b>Содержание</b>		4	
	1.4.1.	Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности		2
	1.4.2.	Методы управленческого воздействия на персонал.		3
	1.4.3.	Типичные ошибки общения и их коррекция		3
	1.4.4.	Социально-психологические методы принятия группового решения.	3	
	<b>Практическая работа</b>			
№ 4	Тренинг: Ошибки общения	2		

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить тест и эталоны ответов по теме: «Коммуникационный процесс, виды коммуникаций»	4		
Тема 1.5. Психологическая теория и техника проведения деловой беседы	<b>Содержание</b>	4		
	1.5.1.		Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.	2
	1.5.2.		Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления	2
	1.5.3.		Техника и тактика аргументации.	2
	1.5.4.		Нейтрализация замечаний собеседника	2
	1.5.5.		Принятие решений и завершение беседы.	2
	1.5.6.		Особенности индивидуальной и групповой беседы.	2
	1.5.7.	Социально-психологические показатели успешности беседы.	3	
		<b>Практическая работа</b>		
	№ 5	Техника телефонных переговоров	2	
№ 6	Проведение деловой беседы	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: «Особенности производственного конфликта»	2		
Тема 1.6. Психологическая коррекция конфликтного общения.	<b>Содержание</b>	4		
	1.6.1.		Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов.	2
	1.6.2.		Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов	3
	1.6.3.	Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.	3	
		<b>Практическая работа</b>		
	№ 7	Разрешение деловых конфликтных ситуаций.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить реферат на тему «Особенности международного этикета» (Франция, Япония, Германия, США, Англия, Китай...)	4		
Тема 1.7. Психологические особенности публичного выступления	<b>Содержание</b>	4		
	1.7.1.		Ораторское искусство как социальное явление. Ораторское искусство античности. Оратор, его знания, умения, навыки.	2
	1.7.2.		Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.	2
	1.7.3.		Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи	2
	1.7.4.		Количественная и качественная специфика аудитории.	2
	1.7.5.	Основные этапы работы над публичным выступлением.	2	
		<b>Практическая работа</b>		
	№ 8	Публичное выступление перед коллегами в коллективе.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить кроссворд по теме: «Руководство и лидерство»	4		
<b>Раздел 2. Деловая культура</b>		<b>12</b>		
Тема 2.1. Этика делового общения	<b>Содержание</b>	2		

	2.1.1.	Понятие «мораль», «нравственность», «этика».		3
	2.1.2.	Мораль в сфере делового общения.		3
	2.1.3.	Деловая (профессиональная) этика, её принципы и нормы.		3
	2.1.4.	Этика делового общения		3
	2.1.5.	Нравственные эталоны и образцы поведения.		3
	2.1.6.	Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».		3
	2.1.7.	Единство правовой и нравственной ответственности руководителя и делового человека.		3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			4
Заполнение таблицы по разделу деловая культура. Работа со словарями. Найти значение терминов, используя электронные словари				
Тема 2.2. Этикет и культура делового общения	<b>Содержание</b>		2	
	2.2.1.	Современные требования к культуре поведения и воспитанности делового человека.		3
	2.2.2.	Понятия «этикет», «деловой этикет». Общие рекомендации по деловому этикету.		3
	2.2.3.	Субординация в деловых отношениях.		3
	2.2.4.	Требования к внешнему виду и деловой одежде.		3
	2.2.5.	Этикет проведения деловых бесед и совещаний.		3
	2.2.6.	Международный деловой этикет.		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			4
Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Роль этикета в моей будущей профессии», «Личностно профессиональные качества техника», «Почему нужно говорить правильно»				
Тема 2.3. Руководство и лидерство. Личность руководителя	<b>Содержание</b>		4	
	2.3.1.	Понятие и руководстве и лидерстве. Власть и влияние. Формы власти и влияния.		2
	2.3.2.	Типы лидерства.		2
	2.3.3.	Роль руководителя в системе управления.		2
	2.3.4.	Основные качества руководителя: профессиональные, деловые, личностные.		3
	2.3.5.	Организаторские способности лидера.		3
	2.3.6.	Понятие имиджа. Требования к имиджу руководителя.		3
Тема 2.4. Стили руководства. Построение взаимоотношений с подчиненными.	<b>Содержание</b>		4	
	2.4.1.	Стили руководства.		3
	2.4.2.	Авторитарный, демократический, либеральный стили, их характеристики.		3
	2.4.3.	Построение взаимоотношений с подчиненными.		3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			2
Подготовить презентацию или видеоролики публичных выступлений с нарушением норм				
<b>Раздел 3. Культура речи руководителя</b>			<b>30</b>	
Тема 3.1. Язык и его свойства.	<b>Содержание</b>		2	
	3.1.1.	Язык как знаковая система передачи информации. Язык. Основные единицы языка.		2

	3.1.2.	Понятие речевой деятельности. Основные единицы речевого общения. Составляющие речевой ситуации. Речевая ситуация.		2
	<b>Практические работы</b>			
	№ 9	Определение речевой ситуации	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Почему нужно говорить правильно»		4	
Тема 3.2. Общение – социальное явление	<b>Содержание</b>		4	
	3.2.1.	Общение. Значение общения. Виды общения. Условия необходимые для общения.		2
	3.2.2.	Особенности делового общения. Характеристики и типы деловой речи. Приемы деловой речи.		2
	3.2.3.	Невербальные средства общения. Значения мимики, жестов при общении. Виды жестов.	2	
	<b>Практические работы</b>			
	№ 10	Практикум «Приятно ли с вами общаться», «Умеете ли вы слушать?»	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Успех делового общения»		4	
Тема 3.3. Качества грамотной речи.	<b>Содержание</b>		2	
	3.3.1.	Точность речи. Понятность речи. Чистота речи.		2
	3.3.2.	Богатство и разнообразие речи	2	
	<b>Практические работы</b>			
	№ 11	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом точности речи.	2	
	№ 12	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом разнообразия речи.	2	
	№ 13	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом образности и выразительности речи.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление кластера структура общения		2		
Тема 3.4. Культура речи	<b>Содержание</b>		4	
	3.4.1.	Понятие о русском национальном языке. Разновидности русского национального языка.		2
	3.4.2.	Устная и письменная форма языка.		2
	3.4.3.	Понятие о культуре речи.		2
	3.4.4.	Правильность как качество грамотной речи.		2
	3.4.5.	Понятие нормы и виды норм современного русского литературного языка.		2
	3.4.6.	Нарушение норм современного русского литературного языка.		2
	3.4.7.	Нарушение орфоэпических норм и пути их преодоления.		2
	3.4.8.	Нарушение морфологических норм и пути их преодоления.		2
	3.4.9.	Нарушение синтаксических норм и пути их преодоления.	2	
	<b>Практические работы</b>			
	№ 14	Проанализировать пути преодоления нарушений орфоэпических норм. Проанализировать пути преодоления нарушений морфологических норм	2	
	№ 15	Проанализировать пути преодоления нарушений синтаксических норм.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	



	Проработка конспекта по темам: Деловая беседа и культура телефонного общения и составление тестовых вопросов			
Тема 3.5. Речевой этикет	<b>Содержание</b>		4	
	3.5.1.	Назначение речевого этикета.		2
	3.5.2.	Формулы речевого этикета.		2
	3.5.3.	Обращение в русском речевом этикете.		2
	<b>Практические работы</b>			
	№ 16	Формулы речевого этикета.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспекта по темам: Деловая беседа и культура телефонного общения		4		
Тема 3.6. Функциональные стили современного русского языка	<b>Содержание</b>		2	
	3.6.1.	Стилевое богатство русского языка. Особенности стилей: художественного, публицистического, разговорного.		2
	3.6.2.	Стиль научный, научно – технический, научно – популярной и учебной литературы.		2
	3.6.3.	Формирование русского официально – делового письма. Культура официальной переписки.		2
	3.6.4.	Особенности публицистического стиля.		2
	3.6.5.	Основы ораторского искусства.	2	
	<b>Практические работы</b>			
	№ 17	Композиционное построение речи.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Сообщение «Структура общения»		2		
<b>Итоговая контрольная работа</b>		2		
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>			142	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>			94	
<b>Самостоятельная работа</b>			48	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины предусмотрен кабинет «Психология общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- экран;
- мультимедиапроектор.
- моноблок

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Печатные издания:**

- Жарова М.Н. Психология общения: учеб. для студ. СПО / М. Н. Жарова. — М.: ИЦ «Академия», 2017

**Дополнительные источники:**

- Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. СПО. – М.: ИЦ «Академия», 2013

- Утлик Э.П. Психология личности: учеб. пособие для ВПО. – М.: ИЦ «Академия», 2013

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

- Панфилова А. П. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник для студ. СПО. – М.: ИЦ «Академия», 2013. Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/6024085/>, свободный

- Психология общения [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://psychologyofcommunication.jimdo.com/>, свободный

- ГенДокс. Учебные материалы. Психология общения. [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://gendocs.ru/>, свободный

### 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего контроля, семинарских занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b> Соблюдать этические нормы во время общения.	Соблюдает этические нормы во время общения	Оценка результатов текущего контроля: выполнения заданий на уроках, тестирование. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы
Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.	Ведет деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону	Самостоятельная работа
<b>Знания:</b> Общее понятие о культуре и ее роли в обществе	Перечисляет основные категории и понятия философии	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Понятие о деловой культуре.	Определяет роль философии в жизни.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Общее понятие об общении.	Знает основные философские учения, законы, категории	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Роль психологии в повышении культуры общения.	Перечисляет ступени познания, методы и подходы	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.

Понятие о профессиональной этике.	Называет условия необходимые для формирования личности	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Понятие об этикете.	Несет ответственность за сохранение своей жизни и окружающих.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Этикет, как составную часть внешней культуры личности.	Использует достижений науки, техники и технологий при решении социальных и этических проблем.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения		

*В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся получит возможность повысить уровень сформированности общих компетенций*

Шифр	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Систематически выполняет внеаудиторную работу.	Самооценка, направленная на самостоятельную оценку студентом результатов деятельности
ОК 2.	Организовывает собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Прилежно ведет записи в тетради. Систематически посещает занятия. Выполняет все виды работ, предлагаемых преподавателем Обосновывает выбора вида, методов и приемов работы Обосновывает выбор и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи Рационально распределяет время на все этапах урока	Экспертная оценка, направленная на оценку сформированности компетенций, проявленных в ходе выполнения заданий текущего контроля.
ОК 3.	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Берет на себя ответственность за других членов группы	Диагностика, направленная на выявление типовых способов принятия решений. Кейс-метод, направленный на оценку способностей к анализу, контролю и принятию решений.
ОК 4.	Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Планирует информационный поиск Поиск и отбор необходимой информации в различных источниках. Извлекает первичную информацию Осуществляет первичную обработку информации. Хранит и систематизирует, проводит анализ информации для использования при решении поставленных задач. Ориентируется в информационных потоках, выделяет главное и необходимое. Способен сравнить и классифицировать информацию.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.

ОК 5.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Сотрудничает в группе. Выстраивает взаимоотношения с окружающими. Умеет выслушать собеседника, выработать собственное мнение, презентовать себя, задавать вопросы, вести дискуссию Владеет навыками работы с различными гаджетами. Передает информацию сжато, полно, выборочно	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
ОК 6.	Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Умеет работать в паре, в группе. Владеет этикой взаимоотношений. Распределяет роли в коллективе. Владеет различными социальными ролями, адекватно оценивает свою роль в коллективе.	Оценка результатов работы при выполнении заданий и упражнений при работе в группах. Взаимооценка, направленная на взаимную оценку индивидуальных и групповых результатов участников.
ОК 7.	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Выступает с презентацией. Участвует в конкурсах, внеклассных мероприятиях.	Оценка результатов работы при выполнении заданий и упражнений при работе в группах. Работа проектных групп, направленная на оценку общих компетенций, связанных с навыками управления рабочей группой
ОК 8.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Посещает дополнительные занятия, консультаций. Систематически выполняет внеаудиторную работу.	Самооценка, направленная на самостоятельную оценку студентом результатов деятельности Качественная оценка за выполнение внеаудиторных работ
ОК 9.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Четкое выполнение работы в установленный срок.	Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины, выполнения заданий самостоятельной работы.
ПК.2.3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.		Оценка результатов работы при выполнении заданий и упражнений при работе в группах.
П.К.3.1	Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.		
П.К.3.3	Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.		