МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Национальный исследовательский

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

Директор института экономики

и предпринимательства

А.О. Грудзинский

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Психология деловых отношений**

**Специальность среднего профессионального образования**

40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

**Квалификация выпускника**

Юрист

Форма обучения

заочная

Нижний Новгород

2017

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**

код, наименование специальности

Программа передана из РЭУ Плеханова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  стр. |
|  |  |
| **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и ПРИМЕРНОЕ содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 6 |
| **условия реализации учебной дисциплины** | 13 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 16 |

* 1. **Область применения примерной программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

Программа **«Психология деловых отношений»** может быть использованавпрофессиональной подготовке работников в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты, в дополнительном профессиональном образовании для коммерческой деятельности в социальной сфере (в программах повышения квалификации и профессиональной переподготовки) при наличии среднего (полного) общего образования.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина **Психология деловых отношений** является логическим продолжением курса «Русский язык и литература» и изучается в профессиональном блоке общего гуманитарного и социально-экономического цикла после изучения общеобразовательных дисциплин (ОГСЭ.05).

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

Целью учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является ознакомление студентов с данной отраслью психологического знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Задачи дисциплины:

* овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
* ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
* овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
* формирования практических навыков эффективного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

 **знать**:

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций.

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 выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

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

ОК11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК12.Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

**1.4. Трудоемкость учебной дисциплины:**

Общая трудоемкость учебной нагрузки обучающегося 51 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;

самостоятельной работы обучающегося 43 часа,

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)** | *51* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)**  | *8* |
| в том числе: |  |
|  лекционные занятия | *2* |
|  практические занятия | *6* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *43* |
| в том числе: |  |
|  внеаудиторная самостоятельная работа |  |
|  консультации |  |
| *Итоговая аттестация –* диф. зачет |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов** | **Объём часов** | **Уровень усвоения** |
|  |  |  |  |
| **Раздел 1.****Этика и эстетика.** |  **Методологическая основа наук, сущность этического и эстетического воспитания, значение.** |  |  |
| Тема 1.1.Введение. | Общие сведения о предметеЗадачи предмета «Этика», его значение для овладенияпрофессиональными навыками, работающих в сфере услуг. |  | 1 |
| **Самостоятельная работа.** | Подготовка рефератов по темам раздела. Приложение №1. |  |  |
| Тема 1.2.Эстетическаякультура. | Общие сведения об эстетике как науке.Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.Лекция  | 2 | 1 |
| Тема 1.3.Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение. | Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическаяоценка. Эстетическая потребность.Понятие об эстетическомвкусе, его проявление и значение. |  | 1 |
| **Самостоятельная работа.** | Выполнение домашних заданий по разделу 1. Составление словаря терминов:эстетическая культура, идеал,эстетический вкус,эстетика деловых отношений,эстетика рекламы,этическая культура. | 7 | 3 |
| **Раздел №2.****Психологические основы делового общения.** | **Общие понятия о науке. Психические свойства и состояния человека. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.** |  |  |
| Тема 2.1.Психологияобщения. | Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладенияпрофессиональными навыками, работающих в сфере услуг. |  | 1 |
| Практическая работа | Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение теста. | 2 | 3 |
| Тема 2.2.Психические состояния человека, их влияние на процесс общения | Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность.  Их влияние на процесс общения. |  | 2 |
| Практическая работа. | Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности.Выявить необходимые профессиональные качества. | 2 | 3 |
| Тема 2.4. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг. | Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение спсихическими свойствами личности. |  | 1 |
| Тема 2.5. Психологические основы делового общения. | Общение основа человеческого бытия.Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общенияЭтические нормы взаимоотношений. |  | 2 |
| Практическая работа | Классификация видов общения.  Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.Практикум. | 2 | 3 |
|  Тема 2.6. Перцептивная сторона общения. | Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. |  | 1 |
| Тема 2.7.Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения. | Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария. |  | 2 |
| **Самостоятельная  работа.** | Выполнение домашнихзаданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения. | 7 |  |
| **Раздел 3** **Деловой этикет.** | **Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.** |  |  |
| Практическая работа. | Повседневный этикет.Правила поведения на улице.Поведение в транспорте.Поведение в театре и музее.Составить правила повседневного этикета. |  | 3 |
| Практическая работа. | Подарки.Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка.Как дарят подарки. Подбор подарок служащим и руководителям фирмы. |  | 3 |
| Тема 3.1.Этикет курение. | Общие правила этикета для курящих. |  | 2 |
| Практическая работа. | Сервировка стола, правила поведения за столом.Практикум. |  | 3 |
| Тема 3.2. Этикет и имидж делового человека. | Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления. |  | 2 |
| Практическая работа. | Умение хорошо одеваться.Одежда и аксессуары мужчин.Практикум. Способы завязывания галстука.Умение хорошо одеваться.Одежда и аксессуары женщин. |  | 3 |
| Тема 3.3.Этика в деловых отношениях. | Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. |  | 1 |
| Тема 3.4.Документы при поступлении на работу. | Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. |  | 2 |
| Практическая работа. | Деловая корреспонденция.Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток. |  | 3 |
| **Самостоятельная работа.** | Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы. | 7 |  |
| **Раздел 4.****Культура****общения в****профессиональной****среде.** |  |  |  |
|  | **Сущность коммуникации, средства общения. Техники слушания и публичного выступления.** |  |  |
| Тема 4.1.ПрофессиональнаяКоммуникация.   | Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевогообщения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов,логика жестов. |  | 2 |
| Тема 4.2.Техники общения. | Техника активного диалога и  слушания.Практикум. |  | 2 |
| Тема 4.3.Публичное выступление. | Основные аспекты публичного выступления.Практикум. |  | 2 |
| Тема 4.4.Общие требования к деловому телефонному диалогу. | Требования к содержаниютелефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частнымразговорам по телефону в деловой обстановке. |  | 2 |
| **Самостоятельная работа.** | Выполнение домашних заданий по разделу 4.Подготовка сообщений по темам:«Секреты общения в поисках работы»,«Аргументы и их влияние на эффективность общения»,«Язык телодвижений»,«Речевой этикет»,«Культура общения в коллективе» | 7 |  |
| **Раздел 5.****Деловые переговоры.** | **Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.** |  |  |
| Тема 5.1.Искусство ведения переговоров. | Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров. |  | 1 |
| Тема 5.2.Этические приёмы ведения деловых переговоров. | Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров. |  | 1 |
| Тема 5.3.Приёмы убеждения и аргументации. | Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего. |  | 1 |
| Тема 5.4.Подготовка к переговорам. | Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров. |  | 2 |
| Тема 5.5.Особенности деловых переговоров. | Работа переводчика на деловых переговорах. Запись деловых переговоров. Внешний облик участников. |  | 1 |
| Тема 5.6.Деловые переговоры с иностранцами. | Этикет делового общения с иностранными партнёрами. |  | 1 |
| Тема 5.7.Приёмы и их обслуживание. |  Виды приёмов. Организация деловых приёмов. |  | 1 |
| Практическая работа. | Общие правила составления меню для приёмов.Составление меню, сервировка стола. |  | 3 |
| **Самостоятельная работа.** | Подготовка сообщений на тему «Деловые переговоры с иностранцами | 7 |  |
| **Раздел 6. Конфликты в деловом общении.** | **Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.** |  |  |
| Тема 6.1.Конфликты и его структура. | Понятие конфликта. Виды, структура. |  | 1 |
| Тема 6.2.Психологический и этический аспект конфликта. | Решение конфликта конструктивным способом. |  | 1 |
| Тема 6.3.Стратегия поведения в конфликтной ситуации. | Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. |  | 1 |
| Практическая работа. | Правила поведения в конфликтах.Практикум по конструктивному решению конфликта. |  | 3 |
| Зачёт по дисциплине | Защита реферата |  | 1 |
| **Самостоятельная работа.** | Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение. | 8 | **3** |
| **Всего по учебной дисциплине:** |  | 51 |  |
| **в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка** |  | 8 |  |

Для характеристики уровня общения используются следующие обозначения:

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

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

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

# **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

* рабочие места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* комплект учебно-методической документации;
* наглядные пособия, плакаты, раздаточный материал.

Для реализации программы дисциплины возможно проведение части занятий в кабинете-лаборатории.

Технические средства обучения:

* компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения,
* мультимедиапроектор.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Основные источники:

1. *Панфилова, А. П.*Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585>
2. *Панфилова, А. П.*Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE>
3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>

Дополнительные источники:

1.Психология деятельности юриста: Учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Юриспруденция", "Правоохранительная деятельность" и "Психология" / Аминов И.И. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 615 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882319>

2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

3. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390956>

4. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

5. Этикет государственного служащего : учебное пособие / В. Е. Зарайченко. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д Феникс, 2013. - 445 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222212844.html>

6. Прохорова И.Ф. Психология делового общения: учебное пособие / И.Ф. Прохорова; Сев. (Арктич.) федер. ун-т им. М.В. Ломоносова. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. - 103 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

7. Психология управления трудовым коллективом : учебное пособие / Г.Б. Хасанова, Р.Р. Исхакова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. - Казань :Изд-во КНИТУ, 2012. - 260 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788213347.html>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.twirpx.com/files/financial/trading

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

 Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

 Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

 Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

 Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

 ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения(освоенные умения, усвоенные знания)         | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| Уметь: |  |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека;- организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; | -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий;-деловые и ролевые игры; - экспертная оценка выполнения практической работы;- экспертиза выполнения самостоятельной работы; |
| Знания:        знать/понимать: |  |
| - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | Текущий контроль в формеустного опроса,защиты практических занятий,ответов на контрольные вопросы, презентаций,рефератов и сообщений по темам,выполнения итоговой контрольной работы |

**Описание шкал оценивания**

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде итоговой оценки, которая включает себя:

* уровень усвоения студентами основного учебного материала по дисциплине;
* уровень понимания студентами изученного материала
* способности студентов использовать полученные знания для решения конкретных задач.

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Уровень подготовки** |
| Отлично | Высокий уровень подготовки, безупречное владение теоретическим материалом, студент демонстрирует творческий поход к решению нестандартных ситуаций. Студент дал полный и развернутый ответ на все теоретические вопросы билета, не достаточно практических примеров. |
| Хорошо | Хорошая подготовка. Студент дает ответ на все теоретические вопросы билета, но имеются неточности в определениях понятий, утверждений и т.п. Студент активно работал на практических занятиях. |
| Удовлетворительно | Минимально достаточный уровень подготовки. Студент показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки при решении задач, но при ответах на наводящие вопросы, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Студент посещал практические занятия. |
| Неудовлетворительно | Подготовка недостаточная и требует дополнительного изучения материала. Студент дает ошибочные ответы, как на теоретические вопросы билета, так и на наводящие и дополнительные вопросы. Студент пропустил большую часть практических занятий. |