МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Астраханской области «Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»

(ГАПОУ АО «Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАПОУ АО
«Астраханский колледж арт-
фэшн индустрии»
_____ Н.В. Бесчастнова

«____» _____20__

М. П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Наименование: Психология делового общения в сервисной деятельности и сфере услуг
Срок обучения: 36 часов
Форма обучения: очная

Астрахань, 2020

Сведения о разработчиках:
Подосинников Сергей Александрович, кандидат психологических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании
методического совета ГАПОУ АО
«Астраханский колледж арт-фэшн индустрии»
Протокол № __ от _____

Председатель методического совета

_____ /И.В. Шишманова/

Используемые сокращения:

ДПП - дополнительные профессиональные программы;
ОО – образовательная организация;
ПОО - профессиональные образовательные организации;
СДО – система дистанционного обучения;
СПО - среднее профессиональное образование;
ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт.

1. Пояснительная записка

Современный сотрудник, особенно в сфере услуг должен обладать не только высокой квалификацией, но и быть «профессиональным коммуникатором», владеть искусством делового общения, обсуждать вопросы, связанные с выполнением заданий, принятием решений; выступать на заседаниях, совещаниях, собраниях, участвовать в переговорах, презентациях, проводить собеседование и т.д.

Сегодня происходит расширение сферы делового общения, появляются новые эффективные формы взаимодействия деловых людей, вырабатываются методы и приёмы оказания действенного влияния на делового партнёра. В связи с этим становится важным умение противостоять этим негативным факторам в процессе делового общения, чтобы выработать для себя эффективную линию поведения и добиться максимальной эффективности в принятии решений. В связи с вышесказанным актуальной становиться проблема обучения навыкам и умениям делового общения, освоения его этических и психологических основ.

Психология делового общения призвана помочь овладеть навыками делового общения в целях обеспечения более высокой конкурентоспособности в профессиональной сфере, более свободном владении знаниями, полученными в рамках гуманитарных, социальных и экономических наук. Программа позволяет помочь системно воспринять требования современной деловой культуры и активно пользоваться наработками отечественных и зарубежных специалистов в деловом общении.

Программа «Психология делового общения в сервисной деятельности и сфере услуг» направлена на ознакомление обучающихся с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышение общей и психологической культуры делового общения.

Ожидаемый результат — освоение психологических факторов эффективной коммуникации, особенностей деловых переговоров и публичного выступления, психологических закономерностей межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, характеристик различных типов личности, основных видов, форм и барьеров общения; приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, отработка навыков общения на основе психологических методик и практик.

Образовательный процесс будет эффективен при соблюдении следующих условий:

- практикоориентированность;
- деятельностный режим освоение содержания программы;

- познавательная активность слушателей;
- применение интерактивных технологий, форм и методов обучения;
- создание комфортного психологического климата в группе слушателей;
- качественное методическое обеспечение процесса повышения квалификации.

Программа разработана учетом нормативных документов:

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (в действующей редакции) «Об образовании в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 № 1642 Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования»;

– Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 (в действующей редакции) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный Приказом Минтруда России от 08.09.2015 г. № 608н (Зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2015 г. № 38993).

Требования к образованию для прохождения обучения по Программе: среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует Программе; Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) Программе. При отсутствии педагогического образования – дополнительное профессиональное образование (профессиональная переподготовка) в области профессионального образования.

Лица, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2.Общая характеристика программы

2.1. Цель реализации программы

Освоение основных принципов и положений психологии делового общения и повышении общей и психологической культуры делового общения, через создание условий обеспечивающих познавательную активность слушателей и применение интерактивных технологий, форм и методов обучения.

2.2. Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения по Программе соответствуют выполняемым трудовым функциям, входящим в профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный Приказом Минтруда России от 08.09.2015 г. № 608н.

Обобщенные трудовые функции: Организационно-педагогическое сопровождение группы (курса) обучающихся по программам СПО **Код С**		
Трудовые функции, реализуемые после обучения: Создание педагогических условий для развития группы (курса) обучающихся по программам СПО **Код** С/01.6		
Профессиональные компетенции исходя из трудовых действий	**Необходимые умения**	**Необходимые знания**
Обеспечение и проведение делового взаимодействия в условиях сервисной деятельности	- Использовать формы, приемы и средства организации делового общения и деятельности студентов с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей; - Рационально и эффективно применять знания и навыки в различных ситуациях делового общения; - Владеть методами управления нормами межличностных отношений в коллективе; - Владеть техниками и приемами общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	- Теоретические основы, формы, методы и средства организации различных видов деятельности и делового общения студентов; - Основы делового общения, взаимодействия и управления людьми; - Источники, причины, виды и способы преодоления коммуникативных барьеров; - Методы управления нормами межличностных отношений в коллективе; - Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

2.3. Форма обучения и форма реализации программы *(по выбору заказчика)*:

- очная;
- очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Дистанционная поддержка предполагает самостоятельное изучение дополнительных материалов с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников (Глава II. ст. 16 Закон 273-ФЗ «Об образовании в РФ»), а также возможность получения консультаций у преподавателей.

2.4. Методы обучения

Применение методов обучения в ходе работы со слушателями вытекает из цели, это - лекции проблемного и обобщающего типа, семинары, практические занятия аналитического и проектировочного характера, игровое и имитационное моделирование.

2.5. Режим занятий

Определяется нормами предельной учебной нагрузки (в часах), установленных для программ ДПО и предполагает до 6 часов в день, в течении двух недель.

3. Содержание программы

3.1. Учебно-тематический план

программы повышения квалификации

«Психология делового общения в сервисной деятельности и сфере услуг»

Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение: руководящие и педагогические работники системы среднего профессионального образования.

Срок обучения: 36 часа

Форма обучения и реализации программы:

- очная;
- очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов /зачетных единиц/	В том числе			Форма контроля
			ЛК	СМ, ПР, ТР и т.п.	СР	
1.	Общение как социально-психологический процесс	4	1	1	2	СБ
2.	Структура делового общения	4	1	1	2	СБ
3.	Детерминанты профессионального и делового общения	4	1	1	2	СБ
4.	Основные формы делового общения	4	1	1	2	СБ
5.	Деловое общение как функция управления организацией	8	2	2	4	СБ
6.	Коммуникативные барьеры	4	1	1	2	СБ
7.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	4	1	1	2	СБ
8.	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	4	1	1	2	СБ
	ИТОГО:	36	9	9	18	
	Форма аттестации	зачет				

ЛК – лекции; ПР – практика; ТР – тренинги; СР – самостоятельна работа; КР – контрольная работа; СБ – собеседование; ЗЧ – зачет.

Календарный (примерный) учебный график*

Учебные недели	Объем трудозатрат занятий для слушателя, ч.	Разделы и темы
1 неделя	16	Темы 1 - 4
2 неделя	16	Темы 5 - 7
3 неделя	4	Темы 8 Зачет

** График может изменяться с учетом требований заказчика.*

Содержание учебного материала

Тема 1. Общение как социально-психологический процесс

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Особенности понимания в процессе общения. Принципы эффективного общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Условия эффективной обратной связи. Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Основные социально-перцептивные механизмы.

Тема 2. Структура делового общения.

Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Особенности вербального общения. Значение и смысл сообщения. Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Социокультурные особенности невербальных средств общения. Сходства и различие вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения

Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности. Сущность интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

Тема 4. Основные формы делового общения

Деловые переговоры: определение, виды. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Деловая беседа. Классификация вопросов. Основные виды и правила формирования ответов. Аргументация и контраргументация. Психологические ме-тоды воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия. Публичное выступление.

Тема 5. Деловое общение как функция управления организацией

Место и роль делового общения в функциональной системе управленческой деятельности в организации. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация. Типология лидеров. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров. Организационное лидерство. Ситуационная теория стилей руководства.

Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Корпоративный кодекс. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Тайм-менеджмент.

Тема 6. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации.

Сущность, значение коммуникативных барьеров. Наиболее значимые факторы, влияющие на возникновение барьеров общения (окружающая среда, технические, личностные). Причины возникновения. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Агрессия. Агрессивное поведение. Сущность и виды конфликтов. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликта. Анализ конфликтов. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Спор, его цели и подходы

Тема 8. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Психологическая характеристика стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

3.2. Форма аттестации и оценочные материалы

Итоговая аттестация

Итоговая аттестация по программе проводится в форме решения представленных слушателям ситуативных задач.

Примерные задания ситуативных задач:

Ситуативная задача 1.

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Клерк узнает, что его начальник терпеть не может наполненную мусорную корзинку, и именно поэтому она всегда переполнена.

2. Боцман увидел, что матрос кривится каждый раз, когда произносится слово "пижон", поэтому применяет это слово всегда, когда недоволен работой подчиненного.

3. Подросток знает, что его прабабушка глуховата, поэтому всегда старается говорить с ней потише.

4. Когда Мэри нужна машина, чтобы съездить в соседний город к матери, Джон сообщает, что у нее "стучит кардан".

5. Когда на ужин приезжает теща, у Джона всегда совещание, из-за которого он вынужден допоздна задержаться на работе.

Ситуативная задача 2.

Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективная коммуникация в этих трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну конечно конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечноконечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

Ситуативная задача 3

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

2. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

3. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

4. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

5. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

«Зачтено» выставляется слушателю, если он демонстрирует теоретические знания в объеме, предусмотренном программой. Умеет использовать теоретические

знания в реальном общении. Допускаемые им при этом неточности и погрешности не являются существенными и не затрагивают основных понятий.

«Не зачтено», выставляется слушателю, если он демонстрирует незнание основных теоретических положений.

Результаты итоговой аттестации фиксируются в зачетной ведомости, которая подписывается преподавателем, ведущим зачетное итоговое занятие.

Слушатель, получивший оценку «не зачтено», может допускаться к повторной пересдаче учебного материала.

4.Условия реализации программы

4.1. Материально-техническое обеспечение программы

Для организации обучения слушателей используется:

– независимые скоростные каналы подключения к Internet, (оптоволокно);

– система дистанционного обучения (moodle), позволяющая создавать курсы, наполняя их содержимым в виде текстов, вспомогательных файлов, презентаций, опросников, что позволяет создавать итоговый контролирующий тест после каждого модуля. По результатам выполнения слушателями заданий, преподаватель может выставлять оценки и давать комментарии;

– рабочие места сотрудников, ориентированных на работу с дистанционными технологиями, оснащены всем необходимым для оперативной связи со слушателями (ip-телефон, электронная почта, видеоконференцсвязь [TrueConf]);

– учебная аудитория с выходом в интернет и подключением к серверам с учебными материалами;

– WIFI для слушателей;

– комплект видеоаппаратуры для подготовки материалов для электронного, дистанционного обучения;

– устройство доступа к сети интернет с помощью современного веб-браузера (компьютер, планшет, смартфон);

– доступ в интернет.

Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя
(потребителя образовательной услуги).

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

– разрешение экрана от 1280x1024;

– Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;

– 512 Мб оперативной памяти;

– 200 Мб свободного дискового пространства;

– современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, GoogleChrome 27, Opera 15, Safari 5, InternetExplorer 8 или более новый).

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература

1. Психология делового общения [Текст]: учебник / Д. В. Ефимова, Л. И. Найдёнова, В. В. Белолипецкий. – Пенза: ПензГТУ, 2013. - 230 с.
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логунова. — Оренбург: ОГУ, 2013. — 196 с.
3. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для вузов П86 /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с.

Дополнительная литература

4. Коммуникология: основы теории коммуникации [Текст]: учеб. / Ф. И. Шарков. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 488 с.
5. Титова, Л.Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с.
6. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. – 2-е изд., стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 224 с.
7. Андреев, В.И. Деловая риторика /Андреев В.И. – Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2013. – 252 с.
8. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд., исправл. / О.А. Баева – Мн.: Новое знание, 2001. – 328 с.
9. Дерябо, С. Гроссмейстер общения / Дерябо С., Левин В. – Москва: Смысл, 1996.
10. Кипнис, М. Тренинг коммуникации / М. Кипнис — Москва: Ось-89, 2008. – 128 с.
11. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учеб. / Л. Д. Столяренко — Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.

Интернет-ресурсы

12. Агеева, З.А. Психология общения // Режим доступа: http://www. psychological.ru/default.aspx?s=0&p=21&0a1=542&0o1=3&0s1=1&0p1=3
13. Генерация документов: учебные материалы по курсу Психология общения (на основе материалов учебника Ефимова Н.С. Психология общения) // Режим доступа: http://gendocs.ru/v6908/?cc=1, свободный. – Заглавие с экрана.
14. Санкт-Петербургское психологическое общество. Психология общения. Материалы подготовлены студентами-психологами на основе подбора цитат из книг известных ученых, занимающихся вопросами изучения психологии общения// Режим доступа: http://www.spbpo.ru/students.php?ID=2, свободный. – Заглавие с экрана.
15. Сокольская, М.В. Коммуникативная культура: учебное пособие для студентов вузов // Режим доступа: http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM_KULT_PER/METOD/SOKOLSKYA/, свободный. – Заглавие с экрана.