БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ХАНТЫ - МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

«КОГАЛЫМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
БУ «Когалымский
политехнический колледж»
№ 290 от 02.09.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.15. Поварское и кондитерское дело

Форма обучения очная

Курс 3

Семестр 5

Когалым, 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15. Поварское и кондитерское дело

Организация-разработчик: бюджетное учреждение профессионального образования Ханты - Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский политехнический колледж».

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения гуманитарного цикла
Протокол № 1 от 01.09.2021 г.

Руководитель МО _____ Е. А. Еремина

СОГЛАСОВАНО
Педагог - библиотекарь _____ Л. Н. Родионова

СОГЛАСОВАНО методическим советом
Председатель МС _____ Е. А. Левина

Разработчики:
Васюкова Ирина Георгиевна, преподаватель БУ «Когалымский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……. 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……. 7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……... 13

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……. 14

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ……... 15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Профессиональная этика и психология делового общения является частью образовательной программы профессиональной подготовки по специальности 43.02.15. Поварское и кондитерское дело.

Программа может использоваться другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу подготовки специалистов среднего звена.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

дисциплина изучается в цикле профессиональных дисциплин на 3 курсе и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.2.Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

1.3.1. В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен

уметь:

1) - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2) - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3) - предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

знать:

1) основные понятия и определения в области психологии общения; взаимосвязь общения и деятельности;
2) - цели, функции, виды и уровни общения; методы в психологии общения, их практическое применение в профессиональной деятельности;
3) - роли и ролевые ожидания в общении; психологические свойства личности: понятие личности, темперамента и характера;
4) - виды социальных взаимодействий;
5) - механизмы взаимопонимания в общении;
6) - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; особенности делового общения; правила публичного выступления;
7) - этические принципы общения;
8) - психологию коллектива и группы; источники, причины, виды и

способы разрешения конфликтов;

1.3.2. Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать собеседника.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья людей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

1.3.3. Обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями** (ПК):

ПК. 01. Соблюдать правила профессиональной этики.

ПК. 02. Определять виды, источники, причины возникновения конфликтов и способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;

ПК. 03. Владеть различными средствами техники и приёмами эффективного общения в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины
максимальной учебной нагрузки обучающегося 44 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;
самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

Конкретизация результатов освоения дисциплины

Объекты (предметы) контроля (знания, умения) / **Разделы (укрупнённые темы)**	**Знания**								**Умения**		
	$З_1$	$З_2$	$З_3$	$З_4$	$З_5$	$З_6$	$З_7$	$З_8$	$У_1$	$У_2$	$У_3$
Глава 1. Психология И этика Общения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 2. Психологические типы Людей	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 3. Технологии делового общения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Глава 4 Деловое Общение и конфликты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы Вид учебной работы	**Количество часов**
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**44**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**42**
в том числе:	
лекции	**30**
практические занятия	**12**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**2**
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование Разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, итоговый контроль	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ			
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ	**Содержание учебного материала**		
	Виды и функции общения Структура и средства общения Коммуникационный процесс Общение как восприятие людьми друг друга Общение как взаимодействие	2	1
	Трансактный анализ общения Виды межличностного взаимодействия Синтоническая модель общения Манера общения и Я-высказывания Виды и техника слушания Механизмы психологического воздействия: внушение, задражение, убеждение Убеждающие действия	2	1
	Психологическое воздействие: формирование и изменение установок, мнения Средства и приемы психологического воздействия Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость Социальное влияние-подчинение Этика делового общения	2	1
	Практическое занятие №1 Выполнение упражнений на знакомство с участниками группы, правилами группы, установление контакта в группе. Построение коммуникативного процесса на основе знаний структуры, функций и средств общения. Выполнение упражнений на установление контакта в группе: тест «Трансактный анализ общения» (по Э Берну)**.** Диагностические методики направленные на изучение психологических особенностей личности: тест «Ваш стиль делового общения» ;	2	2

	анкета «Мои затруднения в общении»		
Самостоятельная работа Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. Виды, функции общения. Общительность. Общение и деятельность. Составление опорного конспекта по теме Определение уровня своей общительности (тест В.Ф. Ряховского).		1	3
РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ ЛЮДЕЙ			
ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ ЛЮДЕЙ	**Содержание учебного материала**		
	Детерминация поведения. Типы сотрудников. Трудные сотрудники. Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт. Роль типа темперамента в профессиональной деятельности и в межличностном общении.	2	1
	Акцентуации характера. Клинические типологии характера.	2	1
	Характеристики психосоциотипов. Психогеометрическая типология.	2	1
	Экстерналы и интерналы: локус контроля. Стиль управления Характеристика стилей управления. Социальные роли. Социометрический статус. Теории лидерства. Типы лидерства. Положение личности в группе и групповые роли.	2	1
	Практическое занятие № 2. Выполнение теста «Определите тип своей личности» (К. Юнг). Определение типологии личности и типа темперамента (опросник Айзенка). Тест «Лидер и администратор» (Е.Жариков). Тест «Стиль руководства» Вопросник для выявления доминирующего инстинкта (В.Гарбузов) Опросник Шмишека (акцентуации характера) Проведение самоанализа результатов диагностики.	2	2

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ			
ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	**Содержание учебного материала**		
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Аргументация.	2	1
	Деловые совещания. Деловые дискуссии. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	1
	Правила, которые помогут вам убедить собеседника Национальные особенности переговоров. Культура общения по телефону.	2	1
	Деловые документы. Деловая корреспонденция. Проведение «Самопрезентации». Проведение «Собеседования».	2	1
	Практическое занятие № 3 Выполнение упражнений на развитие умений воспринимать и понимать друг друга. Диагностическая методика «Ведущий канал восприятия» Выполнение тестов: «Понимаете ли вы друг друга?», «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Выполнение тестов «Умеете ли вы слушать?», «Умеете ли вы контролировать себя в общении?», «Хороший ли вы собеседник?» Проведение самоанализа результатов тестирования Ролевая дискуссия «Правила слушания»	2	2
	Практическое занятие № 4 Проведение разработки этических норм своей профессиональной деятельности. Презентация результатов деятельности. Рассмотрение делового этикета в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Изучение особенностей языка жестов. Аннотация источника: А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»	2	2

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТЫ			
ГЛАВА 4 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОНФЛИКТЫ	**Содержание учебного материала**		
	Типология конфликтов Динамика конфликтов	2	1
	Причины конфликтов Способы управления конфликтов	2	1
	Конфликты личности Преодоление конфликтов	2	1
	Рассмотрение особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	1
	Практическое занятие № 5 Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Применение стилей реагирования в конфликтных ситуациях. Диагностическая методика «Стиль реагирования в конфликтной ситуации» Диагностическая методика на определение уровня развития общительности Выполнение упражнений на развитие навыков бесконфликтного общения: «Рукопожатия», «Ассоциации», «Взаимодействие» Диагностическая методика «Уровень конфликтности». Тест «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (К.Томаса), «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Проведение анализа производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	2
	Практическое занятие № 6 Диагностическая методика РТС (решение трудных ситуаций) Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Применение стилей реагирования в конфликтных ситуациях. Диагностическая методика «Стиль реагирования в конфликтной ситуации» Выполнение упражнений на развитие навыков общения. Диагностическая методика на определение уровня развития общительности Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	1	2

Самостоятельная работа Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам». Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	1	3
Дифференцированный зачёт	1	2
ВСЕГО	**42 (2)**	

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 ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- 25 посадочных мест;
- доска.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Дону: Феникс, 2021. – 317 с. - Текст: непосредственный.
2. Карпов, А.В. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник / А.В. Карпов. – М.:Юрайт, 2019.- 570 с. - Текст: непосредственный.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987198 (дата обращения: 24.05.2021).

Дополнительные источники

1. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб.пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (СПО). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987725 (дата обращения: 24.05.2019)
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений: учеб. пособ. / Г.М. Шеламова. – М. : Академия, 2012. – 64 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура т психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М. : Академия, 2012. – 192 с.
4. Блюм М.А. Этика деловых отношений: учеб.пособ./ М.А. Блюм, Б.И. Герасимов. – М.: Инфра-М, 2012. – 224 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения:	
-уметь эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; -уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий; -уметь обеспечивать сплочение коллектива, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; -уметь ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя; -уметь нести ответственность за результат выполнения заданий; -уметь разрешать конфликт.	Устный опрос; Письменный опрос; Тестирование Экспертное наблюдение в ходе практических работ; Анализ выполнения индивидуальных заданий
Знания:	
-знать взаимосвязь общения и деятельности; -знать цели, функции, виды и уровни общения; -знать роль и ролевые ожидания в общении; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях -знать технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - знать этические принципы общения; -знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос Письменный опрос Тестирование Экспертное наблюдение в ходе практических работ Анализ выполнения индивидуальных заданий

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
БЫЛО	**СТАЛО**
Основание: Подпись лица внесшего изменения	