

Министерство образования Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Спасский агропромышленный техникум»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор по УПР
Н.В. Подлесова/
«25» апреля 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

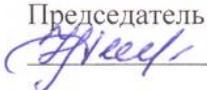
программы подготовки специалистов среднего звена
для специальности **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Спасское,

2017 г.

РАССМОТРЕНА
ПЦК дисциплин ООД, ОГСЭ, ЕН
циклов

Протокол № 9
от « 25 » 04 2017 г.

Председатель
 /Лоханова Н.А./

Составитель:

1. Сащикова Л.А.- преподаватель, ГБПОУ Спасский АПТ

Рецензенты:

Внутренний рецензент

Внешний рецензент

Программа учебной дисциплины разработана на основе в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 1565 от 9 декабря 2016 года и на основе примерной программы по учебной дисциплине «Основы философии», Москва ,2017.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	52
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	54
5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ПООП	55

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина принадлежит общему гуманитарному и социально-экономическому циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения, и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;
- проводить информационно-просветительские беседы с населением;

знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

формируемые общие компетенции

Шифр комп.	Наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию	Планирование информационного поиска из широкого	Определять задачи поиска информации	Номенклатура информационных источников

	информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 3</i>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 4</i>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 5</i>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять	Особенности социального и культурного контекста Правила

	языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	документы	оформления документов.
<i>ОК 9</i>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 32 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов; домашней работы обучающегося 8 часов.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
• практические занятия	10
Домашняя работа обучающегося (всего)	8
в том числе:	
• рефераты	2
• презентации	2
• ответы на контрольные вопросы	2
• изучение учебной литературы	2
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1. Введение.	Содержание учебного материала	2	
1.	Общие сведения об учебной дисциплине «Деловое общение». Задачи; его значение для овладения профессиональными навыками служащих. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Понятие о деловой культуре.		1
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	
1.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Фазы общения. Характеристики общения. Три зоны восприятия пространства при общении. Социальная роль. Классификация общения. Виды общения по средствам, по целям, по содержанию.		1,2
2.	Функции и средства общения. Структура общения. Уровни и формы общения. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный, интеракционный, реляционный. Единство общения и деятельности.		1,2
	Домашняя работа обучающихся	2	

	Подготовка презентаций по теме: «Общение – основа человеческого бытия», «Роль и ролевые ожидания в общении», «Общение основа благоприятной социализации». «Структура общения», «Виды и уровни общения», «Цели и функции общения в профессиональной деятельности».		
Тема 2.2 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Особенности процесса обмена информацией, структурные компоненты речевого общения. Невербальная коммуникация: жесты, мимика, взгляд, телодвижение, поза, расположение людей в пространстве при общении.		1,2
	2. Виды, правила и техники слушания при общении. Обратная связь с коммуникатором, как важный элемент общения. Коммуникативные барьеры, причины их возникновения, способы их преодоления.		1,2
	3. Техники эффективного межличностного общения. Методы развития коммуникативных способностей. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		1,2
	Домашняя работа обучающихся	2	2
	Самодиагностика: «Приятно ли с Вами общаться», «Коммуникабельны ли вы», «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в процессе общения. Ориентация на		1,2

(интерактивная сторона общения)		понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения.		
Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала		2	1,2
	1.	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия, познания. Эффекты межличностного восприятия. Эффект или явление стереотипизации в межличностном восприятии.		
	Практическая работа		2	2
	Самодиагностика: «Коммуникативные и организаторские способности», «Умеете ли вы слушать», «Коммуникативная толерантность». Анализ самодиагностики. Техника и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.			
	Домашняя работа обучающихся		2	
Проработка конспекта лекции, учебной, нормативной литературы и Интернет источников по темам: «Три стороны общения: коммуникативная, интегративная, перцептивная», «Виды социальных взаимодействий», «Механизмы взаимопонимания в общении».				
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики. Личностные качества человека в общении.	Содержание учебного материала		4	
	1	Индивидуальные особенности личности в процессе общения. Темперамент, воля, характер, эмоции в общении. Психологические аспекты личности в деловом общении.		1,2
	2.	Формы делового общения. Правильная формулировка вопросов при деловой беседе. Успех в деловом общении. Психологические особенности ведения деловых дискуссий		1,2

	и публичных выступлений. Этапы публичного выступления, развитие навыков публичного выступления, умения аргументировать и убеждать.		
3	Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях. Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Выбор и значение лексики, интонации, ритма и др. средств. Обращение; виды обращения; выбор вида обращения. Приветствия и прощания в официальном (профессиональном, деловом) общении.		1,2
4	Культура телефонного диалога. Культура деловой переписки. Интерьер рабочего места, кабинета.		1,2
Практическая работа		2	
Самодиагностика: «Тип темперамента», «Волевой ли вы человек?». Анализ самодиагностики. Выполнение индивидуальных задач. Подготовка публичного выступления.			2
Домашняя работа обучающихся		2	
Выполнение практического задания. Ответ на контрольные вопросы: Какие техники и приёмы в общении вы знаете? 1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. 2. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. 3. Определите значение аргументов для принятия решения. 4. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. 5. Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?			

	6. Раскройте правила слушания, ведения беседы, убеждения.		
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие и типология конфликта, его структура. Виды и типы конфликтов. Невербальное проявление конфликта. Дифференцированный зачет.		1,2
	2. Функции и динамика конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		1,2
	Практическая работа.	2	2
	Самодиагностика: «Я и конфликт», «Насколько вы конфликтны?» «Стратегия поведения в конфликте». Анализ самодиагностики.		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Противоречия и причины, вызывающие конфликт. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		1,2
	2. Кодекс бесконфликтного общения. Методы разрешения конфликтной ситуации.		1,2
	3. Рассмотрение и проработка психологических упражнений на повышение уровня саморегуляции и на развитие бесконфликтного общения. Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте		1,2
	Практическая работа.	2	

	Анализ конфликтных ситуаций на производстве, составление алгоритма выхода из конфликта, используя приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Разрешение конфликтных ситуаций.		
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		
	1 Понятие: этика и мораль. Категории этики. Профессиональная этика. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	1,2
	2 Основные составляющие внешнего облика человека. Эстетические требования к внешнему облику делового человека. Понятие об эстетическом вкусе. Определение понятий "стиль", "мода"; их влияние на внешний облик человека, на нравственную и эстетическую культуру личности. Особенности национальной этики. Культура общения разных стран.		1,2
	Домашняя работа обучающихся	2	
	Подготовка рефератов по темам: «Золотое правило нравственности», «Принципы делового этикета в профессиональной сфере», «Мораль и этика», «Этические принципы общения».		
	Дифференцированный зачет	2	3
		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- аудиторная доска с магнитной поверхностью.

Технические средства обучения:

- Персональный компьютер «BENQ»
- Экран
- Мультимедийный проектор «NEC»
- Телевизор LD

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Медведева Г.П. Деловая культура: Учебник для сред. проф. образования М.: «Академия», 2012 г.
2. Под ред. В.Н. Лавренко Психология и этика делового общения: Учебник. – М: ЮНИТИ-ДАНА 2012
3. Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. – М.: ФОРУМ -М, 2012
4. Сухов А.Н. Социальная психология.: Учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения ОИЦ «Академия», 2016
6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учеб. пособие для нач. проф. образования М.: «Академия», изд., 3-е изд., стер., 2012 г.

Дополнительные источники:

1. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник .-НИЦ ИНФРА-М, 2015. - (Профессиональное образование). [Электронный ресурс]
2. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) – М.: Форум, 2010.
3. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шеремет Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - [Электронный ресурс]
4. <http://psyfactor.org/lib/panina4.htm> Психологические правила общения
5. <http://psychologiya.com.ua/psychologiya-obshheniya.htm> Психология
6. <http://www.planetapsy.ru/psychologiya-obshheniya/anatomiya-dialoga-prostye-pravila-obshheniya> планета психологии.
7. http://psychologi.net.ru/books_isk_ob.html Psychologi.net.ru

8. <http://xreferat.ru/77/7188-1-psihologiya-delovogo-obsheniya.html>
Xreferat.ru
9. <http://azps.ru/> А. Я. Психология
10. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php Библиотека Гумер
– психология
11. http://psychologi.net.ru/book3_isk_ob/delob.html Psychologi.net.ru

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного и письменного опросов, выполнения самостоятельной работы, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> • осуществляет профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета 	Экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • пользуется простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	Экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • передает информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи 	Экспертное наблюдение при выполнении тестирования, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • принимает решения, и аргументировано отстаивает свою точку зрения в корректной форме; поддерживает деловую репутацию 	Самостоятельная работа, экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • создает и соблюдает имидж делового человека; 	Экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • организует рабочее место; 	Экспертное наблюдение при выполнении тестирования, дифференцированный зачет
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> • правил делового общения 	Тестирование, экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет

<ul style="list-style-type: none"> • этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами 	Тестирование, экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования 	Тестирование, экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях 	Тестирование, экспертное наблюдение при выполнении контрольной работы, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары 	Тестирование, дифференцированный зачет
<ul style="list-style-type: none"> • правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения 	Тестирование, дифференцированный зачет

