

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Новомичуринский многоотраслевой техникум»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБПОУ «НМТ»
О.А.Немых
«31» августа 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность: **43.02.05 Поварское и кондитерское дело**

РАССМОТРЕНА

на заседании методической комиссии

профессионального цикла

Протокол № 1 от 31.08.2020г.

Председатель ЦМК Чистякова И.А.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»**.

Организация-разработчик: Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Новомичуринский многоотраслевой техникум».

Разработчик:

Музычук Ю. В., преподаватель специальных дисциплин ОГБПОУ «Новомичуринский многоотраслевой техникум».

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения.

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.15 «Поварское и кондитерское дело».**

Рабочая программа учебной дисциплины входит в структуру основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования углубленной подготовки.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОГСЭ.05.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов - приемы саморегуляции в процессе общения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен иметь представление:

- о психологических основах общения;
- о прикладном аспекте знаний психологического минимума применительно к деятельности специалиста.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Практические занятия	26
Теоретические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. Общение как социально-психологический феномен. Структура общения.			ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<u>Тема 1.1</u> Общение – основа человеческого бытия.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения. Виды общения: по уровням, по видам взаимодействия. Средства общения. Вербальные и невербальные системы значений. Проблема пространственно-временной организации общения. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.</p>	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

<p>Тема 1. 2. <u>Общение как обмен информацией</u> (коммуникативная сторона общения).</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Техника говорения. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диалогическом общении. Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p>	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<p>Тема 1. 3. <u>Общение как восприятие людьми друг друга</u> (перцептивная сторона общения).</p>	<p>Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого». Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.</p> <p>Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др. Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания</p>	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

	в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Межличностная аттракция.		
Тема 1. 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практические занятия: 1. Личностное пространство. 2. Индивидуальные особенности темперамента и характера в деловом общении. Выявление типа. 3. Имидж делового человека: основные черты, пути формирования, проблемы. 4. Репрезентативные системы. 5. «Работа с таблицей «Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка». 6. «Виды психологических механизмов восприятия: производственные ситуации»	5	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по разделу 1.	1	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Проблема психологической совместимости. 2. Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении.		

	3. Неречевое общение. 4.Эффекты ложного восприятия. 5.Особенности невербальной культуры народов мира. 6.Национальные особенности деловых коммуникаций.		
РАЗДЕЛ 2. Характеристика делового общения.			
<u>Тема 2.1. Особенности делового общения.</u>	Содержание учебного материала		
	Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<u>Тема 2.2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</u>	Содержание учебного материала		
	Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практические занятия: 1.Роль и статусная структура группы. 2.Этические основы взаимоотношения в группе. 3.«Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций»	5	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по разделу 2	1	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Феномены группового поведения. 2.Общение в группе. 3.Психологические основы управленческого общения.		

	4.Управленческая этика. 5.Конформизм: причины, проблемы, возможность преодоления.		
РАЗДЕЛ 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.			
<u>Тема 3. 1. Деловое общение как коммуникация.</u>	Содержание учебного материала Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<u>Тема 3. 2. Переговоры как форма деловой коммуникации.</u>	Содержание учебного материала Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Практические занятия: 1. «Технологии делового общения». Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ. 2. «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил. 3. «Формулы речевого этикета». «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д.	5	

	4.«Этические качества, необходимые работнику сферы питания». 5.«Составление плана деловой беседы». 6.«Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора».		
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по разделу 3.	1	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Нечестные уловки при переговорах. 2.Этика общения с клиентами. 3.Проблемы общения с клиентами в службе сервиса. 4. Деловой этикет о взаимоотношениях лиц разного пола. 5.Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. 6.Застолье в системе делового общения (Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для организаторов и приглашенных. 7.Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.		
РАЗДЕЛ 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.			
<u>Тема 4. 1. Особенности официально-деловой речи.</u>	Содержание учебного материала Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<u>Тема 4. 2. Деловые письма</u>	Содержание учебного материала Деловые письма (соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы), а также Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью. Служебные записки для внутренней коммуникации (Распоряжения, Благодарности,	1	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

	Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий.		
	Практические занятия: 1.«Деловое письмо». Правила оформления деловых посланий. Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма, благодарности и т.д.	5	
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по разделу 4.	1	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Создание условий для успеха деловой встречи. 2.Язык служебных документов. 3.Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.		
РАЗДЕЛ 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
<i>Тема 5. 1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.</i>	Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
<i>Тема 5. 2. Управление конфликтной ситуацией.</i>	Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	3	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

	<p>Практические занятия:</p> <p>1.«Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения, вырабатывают предложения по устранению выявленных проблем.</p> <p>2.Психологические барьеры как причина конфликтов. Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.</p> <p>3. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними.</p> <p>4.«Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации».</p>	6	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по разделу 5</p>	2	
	<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <p>1.Стратегии и модели общения в конфликтной ситуации.</p> <p>2.Конфликтное взаимодействие в деловой сфере компании.</p> <p>3.Типы конфликтных личностей. Внутренние ресурсы и их использование в конфликтных ситуациях.</p> <p>4.Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.</p>		
	ИТОГО во взаимодействии с преподавателем	48 часов	
	Самостоятельная работа обучающихся	6 часов	
ИТОГО:		54 часа	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Имеется в наличии:

Учебный кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся - 30;
- рабочее место преподавателя;

Методическое обеспечение:

- рабочие тетради;
- тетради для выполнения практических и контрольных работ;
- карточки с практическими заданиями;
- карточки с тестами;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- телевизор или мультимедийный проектор с экраном;
- мультимедийные презентации по тематике дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3433-5.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2020. – 317 с.
3. Шеламова Г.М. Психология общения / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с.
4. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для

среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 29.01.2022).

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (дата обращения: 29.01.2022).

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 29.01.2022).

4. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 01.11.2021).

5. Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 17.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Н.С. Ефимова. —Москва: ФОРУМ, 2020. — 192 с.

2. Психология общения : энциклопедический словарь / М.М. Абдуллаева [и др.]. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания: -взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. -приемы саморегуляции в процессе общения</p>	<p>-грамотно выступает с сообщениями. -владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации -намечает и описывает приемы саморегуляции.</p>	<p>-анализ выполнения практических работ -текущий контроль; -защита внеаудиторной самостоятельной работы; - дифференцированный зачет</p>
<p>Умения: -применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>-умеет слушать, обобщать, анализировать, принимать решения в коллективной форме организации учебного процесса. -самостоятельно и творческий подходит к выполнению самостоятельной работы. -в учебной и профессиональной деятельности демонстрирует гуманность, доброжелательность, толерантность</p>	<p>-активность на занятиях в группах; -применение техник эффективного общения; - дифференцированный зачет</p>