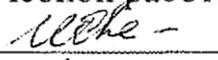


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

 И.А. Емельянова
«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.02.15 Поварское и кондитерское дело
*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально - экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по поварскому и кондитерскому
делу

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 1565 от 09.12.2016г. и учебным планом

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Новгородский торгово-технологический техникум»

Разработчики:

Лопанова Г.А. *преподаватель*

Кравченко С.В. – *методист УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1 Требования к минимальному материально – техническому обеспечению	9
3.2 Информационное обеспечение обучения	9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	10
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	11
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ 5 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ 5).

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

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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 формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК4.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **32 часа**,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **30 часов**;
самостоятельной работы обучающегося - **2 часа**.

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	30
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Промежуточная аттестация в форме зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения		28	
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала 1 Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
Тема 1.2 Индивидуальные особенности личности в деловом общении	Содержание учебного материала 1 Психология личности: темперамент, характер, направленность и мировоззрение. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства.	2	
	Содержание учебного материала 1 Самодиагностика индивидуальных особенностей. Психологические тесты: «Умеете ли вы излагать свои мысли», «Тип темперамента». «Эмоциональная чувствительность»	2	
Тема 1.3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала 1 Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека 2 Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 1.4 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала 1 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 1.5 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала 1 Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	

Тема 1.6 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		4	
	1	Формы делового общения и их характеристика. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			6	ОК3, ОК4,ОК5,О К9
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие конфликта и его структура и типология. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	2	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
Раздел 3. Этические нормы общения			6	ОК3, ОК4,ОК5,О К9
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		6	
	1	Общие сведения об этической культуре: понятие «этика» и «мораль». Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	3	Отработка приемов использования средств невербального общения: жесты, позы, расположение по отношению к собеседнику. Решение ситуационных задач по саморегуляции поведения		
Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщений по темам: Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь; Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз) Толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.			2	

Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: пути решения конфликтных ситуаций, анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах		
Всего	32	

3. УСЛОВИЯ РЕЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует:

1. Наличие учебного кабинета социально – экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

1. Посадочные места по количеству обучающихся;
2. Рабочее место преподавателя;
3. Переносная мультимедийная аппаратура (по необходимости)

2. Наличие компьютерного класса для проведения практических работ (по необходимости).

Технические средства обучения (по необходимости)

1. Компьютеры
2. Принтер
3. Программное обеспечение общего назначения

3.2 Информационное обеспечение обучения

основные источники:

1. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. – 103с.

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

2. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). [Электронный ресурс]

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. пособие для сред. проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 198 с.

дополнительные источники:

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.

2. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.

3. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 448с.

4. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.

5. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.

6. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.

7. Кошечкина И.П. Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения - М.: ФОРУМ, 2012.-304 с.

интернет-ресурсы

http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,

<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,

<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

1. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. – 103с.

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических, выполнения практических заданий, заслушивания сообщений, докладов, контрольного тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Наблюдение и оценка выполнения практических работ и заданий по самостоятельной работе, в том числе и творческого характера
Знания:	
<ul style="list-style-type: none">- 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	Формы контроля: фронтальный, групповой, индивидуальный Методы контроля знаний: устные и письменные опросы, контрольное тестирование Зачет

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Социальная роль. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Психология личности: темперамент, характер, направленность и мировоззрение.
9. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.
10. Эмоции и чувства.
11. Общение – основа человеческого бытия.
12. Общение с клиентами различных типов темперамента;
13. Типы характера, темперамента.
14. Понятие социальной перцепции.
15. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
16. Искажения в процессе восприятия.
17. Психологические механизмы восприятия.
18. Влияние имиджа на восприятие человека.
19. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
20. Позиции взаимодействия трансактного анализа.
21. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
22. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
23. Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей.
24. Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации.
25. Методы развития коммуникативных способностей.
26. Виды, правила и техники слушания.
27. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
28. Формы делового общения и их характеристика. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
29. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация
30. Понятие конфликта и его структура и типология.
31. Невербальное проявление конфликта.
32. Стратегия разрешения конфликтов.
33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и

агрессия. Разрядка эмоций.

34. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение.

35. Этическая культура: понятие «этика» и «мораль». Категории этики.

Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

36. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

37. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

1.2 Примерные варианты для зачета

Вариант № 1.

Вопрос 1. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Вопрос 2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Вопрос 3. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Вариант №2.

Вопрос 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».

Вопрос 2. Этическая культура: понятие «этика» и «мораль». Категории этики.

Вопрос 3. Структура и средства общения.

Вариант №3.

Вопрос 1. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Вопрос 2. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Вопрос 3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Вариант № 4.

Вопрос 1. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение.

Вопрос 2. Виды, правила и техники слушания.

Вопрос 3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

Вариант № 5.

Вопрос 1. Понятие конфликта и его структура и типология.

Вопрос 2. Методы развития коммуникативных способностей.

Вопрос 3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Вариант №6.

Вопрос 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».

Вопрос 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение.

Вопрос 3. Невербальное проявление конфликта.

Вариант №7.

Вопрос 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

Вопрос 2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Вопрос 3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

Вариант №8.

Вопрос 1. Невербальное проявление конфликта.

Вопрос 2. Этическая культура: понятие «этика» и «мораль». Категории этики.

Вопрос 3. Влияние имиджа на восприятие человека.

Вариант № 9.

Вопрос 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Вопрос 2. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Вопрос 3. Типы характера, темперамента.

Вариант №10.

Вопрос 1. Психология личности: темперамент, характер, направленность и мировоззрение.

Вопрос 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение.

Вопрос 3. Искажения в процессе восприятия.

1.3 Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

1.4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося.

При сдаче зачета:

– знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;

– степень владения умениями при выполнении практических работ и других заданий.

6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин от ____ 20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин от ____ 20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин от ____ 20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____