

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ. 05. Психология общения**

2020 г.



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ. 05. Психология общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ. 05. Психология общения** является частью основной образовательной программы разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

### 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально - экономического цикла.

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

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

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

В результате освоения 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 дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК): **ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09**

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Код компетенции	Дескрипторы. Знания. Умения
ОК 03.	<b>Дескрипторы:</b> использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования
	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития
	<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	<b>Дескрипторы:</b> участие в деловом общении для эффективного решения профессиональных задач; планирование профессиональной деятельности
	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
	<b>Знания:</b> психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05.	<b>Дескрипторы:</b> грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе
	<b>Умения:</b> излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы
	<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
	<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения.
ОК 09.	<b>Дескрипторы:</b> применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

#### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

объём образовательной программы 42 часа, в том числе:  
занятия во взаимодействии с преподавателем 36 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объём образовательной программы (всего)</b>	<b>42</b>
<b>Занятия во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	12
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>6</b>
<i>виды самостоятельных работ: подготовки рефератов, докладов</i>	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения	Коды формируемых компетенций
1	2		3	4	5
Раздел 1. Понятие и сущность общения					
Тема 1.1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2	ОК 03,04, 05, 09.
	1	<b>Сущность, цели, функции, виды и уровни общения.</b> Определение психологии общения. <b>Цели и уровни общения.</b> Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. <b>Виды общения.</b> Каналы общения. Стороны общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. <i>Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.</i>			
	2	<b>Функции общения.</b> Определение понятия функция. <b>Функции общения:</b> прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову. Модели общения. Теория трансактного анализа Э. Бёрна. <i>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</i>			
3	<b>Практическое занятие. Формирование коммуникативных навыков.</b> «Трансактный анализ». Тестирование «Родитель - Взрослый - Ребенок». Тренинг коммуникативных навыков. <i>Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</i>	2	3	ОК 03,04, 05, 09.	
Раздел 2. Деятельность и общение как способы социальной жизни человека					
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2	ОК 03,04, 05, 09.
	4	<b>Общение и деятельность.</b> <b>Взаимосвязь общения и деятельности.</b> Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Общение в профессиональной деятельности Деловое общение. Особенности делового общения. Самопрезентация. Общение как взаимодействие. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Виды и типы взаимодействия. Взаимодействие членов коллектива в процессе общения. <i>Единство общения и деятельности. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка доклада, реферата на одну из тем:			2	3	ОК

		- Коллектив и личность. - Культура общения. - Эмоции в общении.			03,04, 05, 09.
<b>Раздел 3. Правила ведения беседы.</b>					
<b>Тема 3.1. Беседа, техники и приемы общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				ОК 03,04, 05, 09.
	5	<b>Метод беседы.</b> Психологические характеристики типов беседы. Требования, предъявляемые к беседе. Структура беседы. Вербальные особенности общения в беседе: основные классификации типов вопросов. <i>Формы делового общения и их характеристики</i> Интервью. <i>Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</i>	2	2	ОК 03,04, 05, 09.
	6	<b>Техники и приемы в общении.</b> <b>Приемы общения.</b> Беседа. <b>Техники правила ведения беседы.</b> Основные понятия и виды слушания. <b>Правила</b> и техники <b>слушания.</b> Активное слушание. Особенности восприятия и передачи информации. <b>Убеждения.</b> Речь, язык, виды речи. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. <i>Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</i>	2	2	ОК 03,04, 05, 09.
	7	<b>Практическое занятие. Основные понятия, теории и функции речи</b> Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи.	2	3	ОК 03,04, 05, 09.
<b>Раздел 4. Механизмы взаимопонимания в процессе общения</b>					
<b>Тема 4.1. Общение и механизмы взаимопонимания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				ОК 03,04, 05, 09.
	8	<b>Взаимопонимание в общении.</b> Определение межличностного общения. Виды, уровни, функции межличностного общения. Психологическая структура взаимопонимания. Уровни взаимопонимания. <b>Механизмы взаимопонимания в общении.</b> Эмпатия. Барьеры общения. Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Понятие перцепции. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Эффекты межличностного восприятия: проекция, «ореола», стереотипизации, доминирующей потребности и др. <i>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</i>	2	2	ОК 03,04, 05, 09.
<b>Тема 4.2 Невербальное общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				ОК 03,04, 05, 09.
	9	<b>Невербальные средства общения.</b> <i>Невербальная коммуникация.</i> Невербальное общение и его особенности. Виды невербального общения. Основные невербальные средства общения. Голосовые характеристики. Жесты. Мимика. Внешний вид. Поза. Пространственная структура.	2	2	ОК 03,04, 05, 09.
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка доклада, реферата на тему: «Невербальное общение. Жесты в разных странах».	2	3	ОК 03,04, 05, 09.
<b>Раздел 5.</b>					

Роли и ролевые ожидания в общении				
Тема 5.1. Роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий	<b>Содержание учебного материала</b>			
	10	<b>Роли и ролевые ожидания.</b> <b>Роли и ролевые ожидания в общении.</b> Понятия социальной роли, ролевого конфликта. <b>Виды социальных взаимодействий</b> Виды и характеристики социальных ролей. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Влияние социальной роли на развитие личности. Закономерности формирования и развития команды.	2	2
	11	<b>Практическое занятие. Ролевое состояние общающихся.</b> Анализ ролевых состояний общающихся, выделение скрытого смысла сказанного, определение подлинного инициатора акта общения, предупреждение возможных тактических и стратегических ошибок в общении.	2	3
Раздел 6. Конфликты: основные характеристики				
Тема 6.1 Конфликты. Способы разрешения конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>			
	12	<b>Основные понятия о конфликте.</b> <i>Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Источники, причины конфликтов. Типология, виды конфликтов. Особенности их возникновения. Конструктивный и деструктивный конфликт. Способы разрешения конфликтов и конфликтных ситуаций. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Последствия конфликта.</i>	2	2
	13	<b>Практическое занятие. Реагирование на конфликт.</b> Тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.	2	3
	14	<b>Практическое занятие. Регулирование конфликтных ситуаций в организации.</b> Разбор конфликтных ситуаций. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации. Способы предотвращения и разрешения конфликтов.	2	3
Тема 6.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>			
	15	<b>Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</b> Психологическая саморегуляция. Саморегуляция поведения. Саморегуляция состояний. Эмоциональная саморегуляция. Методы саморегуляции. <b>Приемы саморегуляции.</b>	2	2
	16	<b>Практическое занятие. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.</b> Выработка умения использовать приемы саморегуляции для коррекции эмоциональных состояний у обучающихся. <b>Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.</b> Ознакомление с различными видами приёмов саморегуляции и рефлексии. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. <b>Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</b>	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка рефератов на тему (на выбор): Межличностное общение. Деятельность – психология общения.		2	3

	Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы. Личность и коллектив.				
<b>Раздел 7. Этические принципы общения</b>					
<b>Тема 7.1. Этические принципы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2	ОК 03,04, 05, 09.
	17	<b>Этикет и культура поведения.</b> <i>Общие сведения об этической культуре. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</i> Этикет и культура поведения, общения делового человека. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Культура общения по телефону. <i>Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</i> Основные заповеди и принципы делового этикета. <b>Этические принципы общения.</b> Внешний облик человека. Особенность национальной этики.			
<b>18. Дифференцированный зачет</b>			2	2	
<b>Всего:</b> в том числе обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося: теоретическое обучение: практические занятия: консультаций и самостоятельной работы обучающегося:			<b>42</b> <b>36</b> <b>24</b> <b>12</b> <b>6</b>		

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

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 28:	компьютер – 1 шт., проектор - 1 шт.; парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал):	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

##### Основная литература:

Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для студ. учреждений СПО / Г. М. Шеламова. – 3-е изд., стер. –М.: ИЦ «Академия», 2020. – 128 с

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Раздел 1. Тема 1.1	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 2. Тема 2.1	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса, задания для выполнения самостоятельной работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 3. Тема 3.1	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 4. Тема 4.1- 4.2	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса. Тесты. Задание для выполнения самостоятельной работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 5. Тема 5.1	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 6. Тема 6.1- 6.2	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК,	Бальная (2-5)  Дихотомическая оценка ОК
Раздел 7. Тема	1,2	ОК 03,04, 05, 09.	Текущий	Устный опрос	Вопросы для устного	Учебный журнал.	Бальная (2-5)

7.1					опроса	Ведомость оценки ОК,	Дихотомическая оценка ОК
ОГСЭ	1,2	ОК 03,04,05, 09	Промежуточный	Дифференцированный зачёт	Задания для дифференцированного зачёта	Учебный журнал Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК

---

ЗУН \*

1 - знания

2- умения

Оценка результатов \*\*

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка ОК:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, не сформированы