

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НОРИЛЬСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОГСЭ.В. 05 Психология общения

для специальности  
19.02.10 Технология продукции общественного питания

Количество часов: 33

Составитель:

Шигина Лилия Сергеевна, преподаватель первой квалификационной категории

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания (Приказ Минобрнауки России от 22.04.2014 № 384 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.07.2014 N 33234) и в соответствии:

- с Положением «О порядке разработки и требованиях к содержанию и оформлению рабочих программ учебных дисциплин, профессиональных модулей на основе ФГОС в краевом государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Норильский техникум промышленных технологий и сервиса», утвержденным приказом директора Норильского техникума промышленных технологий и сервиса от 21 декабря 2018г. №01-11/297.

Организация-разработчик: КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «НОРИЛЬСКИЙ  
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СЕРВИСА»

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины .....	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины .....	5
3	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины .....	11
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	13

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Психология общения**

### **1.1 Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, входящей в состав укрупненной группы 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии.

### **1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина включена в общий гуманитарный и социально-экономический цикл за счет часов вариативной части.

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

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

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

В результате освоения обязательной части 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.

Освоенные знания и умения способствуют формированию следующих компетенций: ОК 1 – 8, ПК 6.2 – 6.4:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 50 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 33 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 17 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>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<b>50</b>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<b>33</b>
в том числе:	
практические занятия	11
контрольные работы	3
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<b>17</b>
в том числе:	
- проработка основной учебной литературы;	6
- выполнение отчетов по практическим работам;	4
- подготовка к практическим работам;	5
- подготовка к зачету.	2
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

## 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 в дидактических единицах, контрольные работы		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
<b>Введение в учебную дисциплину</b>	1	<b>Введение. Основные определения и понятия.</b> Назначение учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения». Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	1
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	1	<b>Задачи и место психологии в системе наук.</b>	1	
<b>Раздел 1. Психология общения</b>			<b>18</b>	
<b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	<b>Понятие «общение».</b> Потребность в общении. Общение как ценность. Общение в системе межличностных отношений.	1	2
	2	<b>Классификация общения. Виды, цели и стили общения.</b> Структура и средства общения. Характеристика стилей общения.	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	1	Общение в системе межличностных отношений. Социальная роль. Ролевые ожидания в общении.	1	
	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>2</b>	
	1	<i><b>Проработка учебной литературы по вопросу «Описание роли и места общения в структуре деятельности. Выявление индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе»</b></i>	2	
<b>Тема 1.2. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	4	<b>Вербальные и невербальные средства общения.</b> Речь, или Вербальные средства общения. Невербальные средства общения.	1	2
<b>Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	3	<b>Понятие социальной перцепции. Восприятие.</b> Общая характеристика восприятия. Основные свойства и виды восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия.	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	2	Общение в малых группах. Характеристика группы: позиция, статус, социальная роль. Феномен группового влияния: внутригрупповая внушаемость, конформизм.	1	

	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>3</b>	
	1	<b>Подготовка к практической работе «Разработка сценария взаимодействия и определения их роли в межличностном общении»</b>	3	
<b>Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	4	<b>Межличностные отношения и их классификация.</b> Социально-психологическое влияние. Теории межличностного взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	1	2
	5	<b>Теория общения Э. Берна.</b> Трансактная модель общения. Три позиции человека: «Родитель», «Взрослый», «Ребенок».	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	3	<b>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.</b> Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	1	
	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>2</b>	
	1	<b>Подготовка отчета по практической работе «Теория общения Э. Берна»</b>	2	
<b>Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	6	<b>Контрольная работа №1</b>	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	4	<b>Методы развития коммуникативных способностей.</b> Виды, правила и техники слушания.	1	
<b>Раздел 2. Этические и психологические особенности общения</b>			<b>10</b>	
<b>Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	<b>Формулировка принципов делового этикета и доказательство их значений в профессиональной сфере.</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	1	<b>Представление самопрезентация</b>	1	
<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	2	<b>Индивидуальность.</b> Темперамент, характеристика основных типов. Характер и воля человека.	1	2
	3	<b>Способности человека как важное условие успеха в профессиональной деятельности.</b>	1	2
	4	<b>Свойства личности, влияющие на эффективность общения.</b> Экстравертированность – интровертированность, эмпатийность, толерантность, застенчивость, контактность.	1	2

	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
	2	<b>Психологический портрет субъекта затрудненного общения.</b>	1	
	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>3</b>	
	1	<b>Проработка учебной литературы по теме «Психологический портрет субъекта затрудненного общения»</b>	3	
<b>Тема 2.3. Возрастные особенности общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	5	<b>Особенности общения в разные возрастные периоды развития. Особенности общения в подростковом возрасте. Возрастные особенности коммуникативных свойств личности.</b>	1	2
	6	<b>Контрольная работа №2</b>	1	2
<b>Раздел 3. Конфликты, способы их предупреждения и разрешения</b>			<b>18</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	<b>Понятие конфликта и его структура.</b> Конфликт как социально-психологическое явление. Стратегия разрешения конфликтов. Невербальное проявление конфликта. Исходы конфликтных ситуаций. Основные конфликтологические теории. Типология конфликтов. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Конфликтология Р. Дарендорфа. Теория конфликта американского социолога К. Боулдинга.	1	2
	2	Стратегии разрешения конфликтов. Невербальное проявление конфликта. Исходы конфликтных ситуаций.	1	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1	<b>Самодиагностика на определение конфликтности. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.</b> Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	1	
	2	<b>Анализ конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</b>	1	
	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>2</b>	
	1	<i>Подготовка к практическому занятию «Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»</i>	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях</b>	3	<b>Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Медиация.</b>	1	2
	4	<b>Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</b>	1	2
	5	<b>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</b> Избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление.	1	2
	6	<b>Как успешно разрешать конфликты.</b>	1	2

	7	<b>Контрольная работа №3</b>	1	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	3	Правила поведения в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	1	
	4	Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	
	<i>Самостоятельная работа студентов</i>		<b>5</b>	
	1	<i>Проработка учебной литературы по теме «Стратегия избегания, конкуренции, сотрудничества, компромисса в конфликтной ситуации»</i>	2	
	2	<i>Подготовка к зачету</i>	3	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>			1	
	<b>ВСЕГО</b>		<b>50</b>	

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- комплекты дидактических средств обучения.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- проектор;
- экран.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

Основная учебная литература:

1. Белоусова Т.В. Всё про этикет: Полный свод правил светского и делового общения / Татьяна Белоусова. – Москва: АСТ, 2015. – 284 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2015. – 592 с.

Дополнительная литература:

1. Курбатов В.И. Конфликтология. Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448 с.
2. В. Куликова. Язык внешности. Как создать свой имидж. Популярная психология. 2010 г.
3. Е. А. Петрова, Н. А. Коробцева. Язык одежды или как понять человека по его одежде. Психологический практикум. 2010 г.
4. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) \ Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2009. – 409 с.
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования \ Г.М. Шеламова. – 9-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 192 с.
6. Битянова М.Р. Социальная психология: учебное пособие / СПб.: Издательский дом «Питер», 2010. – 368 с.
7. Ежова Н.Н. Научись общаться! коммуникативные тренинги \ Н.Н. Ежова. – Изд. 6-е – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 249 с.
8. Н. В. Василенко, и др., «Шедевры живописи из крупнейших музеев мира», альбом. 2013 г., - 400 стр.
9. Г. М. Шеламова. Деловая культура и психология общения. Учебное пособие. 2010 г.
10. Ю. А. Петрова. Культура и стиль делового общения. 2010 г.
11. Исторические и литературные памятники «высокой» и «низовой» культуры в России XVI-XX в.в. Археография и источниковедение Сибири. 2010 г.

Интернет – ресурсы:

1. Методические разработки для преподавателя по дисциплине «Социальная педагогика, психология». Тема «Психология общения. Межличностные и конфликтные

отношения» / Поживилко А.А., Скалкина Н.И. Режим доступа: <http://www.festival.1september.ru/articles/587261/>

2. Портал психологических изданий. Режим доступа: <http://www.psyjournals.ru>

3. Программа элективного курса «Психология общения» / Коженина Н.А. Режим доступа: <http://www.festival.1september.ru/articles/503353/>

4. Психология общения: конфликты и гармония / И. Саторин. Режим доступа: <http://www.progressman.ru>

5. Психология общения на уроке / Гиреева Ю.М. Режим доступа: <http://www.festival.1september.ru/articles/416336/>

6. Психология общения (все для науки и учебы). Режим доступа: <http://www.nauchenie.narod.ru/index/0-25/>

Периодические издания:

1. Жданов М. Психология общения и межличностных отношений // Школьный психолог. – 2013. - № 09. – С. 50-54.

2. Степанова М. Психология общения // Школьный психолог. – 2012. - № 08. – С. 34-36.

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	письменная самостоятельная работа, устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка выполнения практической работы, оценка результатов промежуточной аттестации
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка освоенных знаний в ходе выполнения практической работы
Знания:	
взаимосвязь общения и деятельности	письменный и устный опрос, оценка выполнения домашнего задания, оценка результатов промежуточной аттестации
цели, функции, виды и уровни общения	индивидуальная самостоятельная работа, устный опрос, оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, оценка результатов промежуточной аттестации
роли и ролевые ожидания в общении	письменный и устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка освоенных знаний в ходе выполнения самостоятельной работы, оценка результатов промежуточной аттестации
виды социального взаимодействия	индивидуальная самостоятельная работа, устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка результатов промежуточной аттестации
механизмы взаимопонимания в общении	письменная самостоятельная работа, устный опрос, оценка выполнения домашнего задания, оценка участия в тренингах, оценка результатов промежуточной аттестации
техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	письменный и устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка освоенных знаний в ходе выполнения самостоятельной работы, оценка выполнения домашнего задания, оценка результатов промежуточной аттестации
этические принципы общения	индивидуальная самостоятельная работа, устный опрос, оценка участия в деловых играх и тренингах, оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, оценка результатов промежуточной аттестации
источники, причины и способы	индивидуальная самостоятельная работа,

разрешения конфликтов

оценка участия в деловых играх и тренингах,  
оценка освоенных знаний в ходе выполнения  
самостоятельной работы, оценка выполнения  
внеаудиторной самостоятельной работы,  
оценка результатов промежуточной  
аттестации