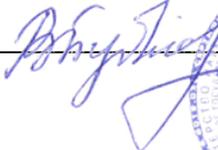


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

д.э.н., доцент Бубнов В. А.



22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина Психология общения

Специальность 19.02.10 Технология продукции общественного питания

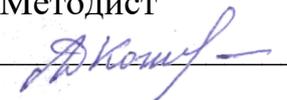
Базовая подготовка

ИРКУТСК, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 19.02.10 Технология продукции общественного питания (базовой подготовки).

Согласовано:

Методист

 А. Д. Кожевникова

Разработал преподаватель
Лисихина О.Ю.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания (базовой подготовки).

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

Цикл общепрофессиональных дисциплин

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять социально-психологическое исследование: подбирать адекватные методы, проводить исследование, анализировать полученные данные;
- решать стандартные задачи, иметь навыки прогнозирования психологических и социальных процессов в сфере профессиональных и межличностных отношений;
- правильно определить сущность и содержание процессов деловых переговоров, наладить процессы коммуникаций и принятия решений;
- апробировать некоторые методики социально-психологического исследования (социометрия, анкетные опросы) и научиться использовать в практической деятельности такие социально-психологические формы активизации группы и личности как социально-психологический тренинг, брейнсторминг (мозговая атака), деловые игры;
- правильно определить сущность и содержание процессов деловых переговоров, наладить процессы коммуникаций и принятия решений;
- использовать знания и умения для организации деловых отношений, определения их миссии, целей, задач, стратегии и тактики, выбора эффективного стиля руководства, управления группами, конфликтами, стрессами, организационным развитием и изменениями на предприятии.

Знать:

- историю становления психологии делового общения;
- сущность психологии делового общения, содержание процесса деловых взаимоотношений;
- психологические характеристики больших социальных групп и структурно-динамические характеристики малых групп;
- социально-психологические особенности личности, а так же механизмы взаимодействия личности с группой;
- системное представление об основных проблемах социальной психологии и их разнообразии;

- иметь представление о направлениях прикладных исследований в области политической, экономической, этнической психологии, психологии предпринимательства и др.
- стили общения;
- культуру речи делового общения;
- актуальные проблемы межкультурной коммуникации;
- причины возникновения конфликтов и рекомендации по выходу из конфликтных ситуаций.

Изучение дисциплины способствует формированию общих компетенций

- 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 роста.
- ОК 5. Использовать информационно –коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины способствует формированию профессиональных компетенций

- 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 учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 55 часа;
 самостоятельной работы обучающегося 17 часов

1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины (заочное обучение)

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 64 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	55
в том числе:	
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	17
в том числе:	
мультимедийная презентация	4
анализ конкретной ситуации	4
опорный конспект	6
ситуационные задачи	3
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	64
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	64
в том числе:	
мультимедийная презентация	4
анализ конкретной ситуации	6
опорный конспект	44
ситуационные задачи	10
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
Раздел I. Теоретическая база делового общения		26	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения.	2	OK 2, 4, 5, 8
	Лекция 2. Построение эффективной деловой коммуникации.	2	
	Самостоятельная работа. Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека. (работа с учебником)	6	
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения.	2	OK 2, 3, 4, 8
	Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	2	
	Практическое занятие 1: культурные различия в невербальной коммуникации.	2	
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5, 6. Процесс межличностного восприятия и познания.	4	OK 2, 3, 4, 7, 8 ПК 6.3
	Лекция 7, 8. Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.	4	
	Практическое занятие 2: диагностика конфликтных ситуаций.	2	
Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.		46	
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 9 и 10. Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Транзакции.	4	OK 2, 3, 4, 7, 8 ПК 6.3
	Практическое занятие 3: классификация функциональных стилей.	2	
	Самостоятельная работа. Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	6	
Тема 2.2. Микротехника делового общения	Лекция 11, 12. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в споре.	4	OK 2, 3, 4, 7, 8 ПК 6.3, 6.4
	Практическое занятие 4, 5, 6: деловая риторика. Тактика общения.	6	
	Самостоятельная работа. Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	6	
Тема 2.3. Формы делового	Лекция 13, 14. Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с	4	

общения	целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.		OK 2,3, 4, 7,8,9 ПК6.3
	Практическое занятие 7, 8: Дистантное общение. Умение слушать как часть речевого этикета.	4	
	Самостоятельная работа. Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	6	
Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 15,16.Трудности коммуникации: ошибки, разрушающие сотрудничество.	4	OK 2,3, 4,5 7,8,9 ПК 6.3, 6.4
	Самостоятельная работа. Этика и психология речевого поведения (реферат)	6	
Всего:		72	
2.4. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология (заочное отделение)			
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
Раздел I. Теоретическая база делового общения		22	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения. .Построение эффективной деловой коммуникации.	2	OK 2 4, 5, 8
	Самостоятельная работа. Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником)	12	
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 2 Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	2	OK 2 3, 4,8
	Культурные различия в невербальной коммуникации.		
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 3 Процесс межличностного восприятия и познания. Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.	2	OK 2,3, 4, 7,8 ПК6.3
	Диагностика конфликтных ситуаций.		
Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.		56	
Тема 2.1. Стили общения	Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Трансакции.	4	OK 2,3, 4, 7,8 ПК6.3
	Практическое занятие 3классификация функциональных стилей.	2	
	Самостоятельная работа. Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	10	

Тема 2.2. Микротехника делового общения	Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в общении.	4	ОК 2,3, 4, 7,8 ПК 6.3, 6.4
	Деловая риторика. Тактика общения.	6	
	Самостоятельная работа. Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	6	
Тема 2.3. Формы делового общения	Лекция 4 Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	2	ОК 2,3, 4, 7,8,9 ПК6.3
	Практическое занятие 7: Дистантное общение. Умение слушать как часть речевого этикета.	2	
	Самостоятельная работа. Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	6	
Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Трудности коммуникации: ошибки, разрушающие сотрудничество.	4	ОК 2,3, 4,5 7,8,9 ПК 6.3, 6.4
	Самостоятельная работа. Этика и психология речевого поведения (реферат)	10	
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета психологии

Оборудование учебного кабинета:

- ✓ классная доска;
- ✓ посадочные места по количеству обучающихся;
- ✓ рабочее место преподавателя;
- ✓ комплект учебно-наглядных пособий (учебники, словари, таблицы)
- ✓ комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: система мультимедиа

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины

Основные источники

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб. для бакалавров : допущено М-вом образования и науки / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М. : Юрайт, 2016. - 463 с.

2. Кошечая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования : допущено М-вом образования РФ / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - М. : Форум : Инфра-М, 2016. - 303 с.

Дополнительные источники

1. Усов В. В. Деловой этикет [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования : допущено М-вом образования РФ / В. В. Усов. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2016. - 400 с.

2. Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия : учеб. пособие для начального профессионального образования : допущен экспертным советом по профессиональному образованию / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2017. - 63 с.

Интернет-источники

Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. <http://www.alleng.ru/> - Всем, кто учится (учебные материалы, различные учебные пособия)

3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – 10 часов

Занятия в активных и интерактивных формах – 3 часа (25 %)

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Трудности коммуникации: ошибки, разрушающие сотрудничество	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
2. Восприятие человека человеком	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
3. Культура речи делового человека. Формы делового общения	4	Интерактивная лекция. Презентации с использованием различных вспомогательных средств

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
У 1	• осуществлять социально-психологическое исследование: подбирать адекватные методы, проводить исследование, анализировать полученные данные;	Создание собственного письменного текста с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов,	Тестирование (методы исследования) Устный опрос (преимущественно фронтальный). Конспект
У 2	• решать стандартные задачи, иметь навыки прогнозирования психологических и социальных процессов в сфере профессиональных и межличностных отношений;	. Создание собственного устного или письменного текста с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов,	Устный опрос (преимущественно фронтальный). Проверка знаний во время беседы в ходе рассказа или лекции по новой теме. Обработка методик. Анализ, выводы.
У 3	• правильно определить сущность и содержание процессов деловых переговоров, наладить процессы коммуникаций и принятия решений;	. Создание собственного устного или письменного ответа с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов, Работа в группах, формирование своего мнения и участие	Решение ситуационных задач. Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме групповой дискуссии. Экспертное наблюдение за техникой ведения спора и грамотной

		в дискуссии	аргументацией
У4	• апробировать некоторые методики социально-психологического исследования (социометрия, анкетные опросы) и научиться использовать в практической деятельности такие социально-психологические формы активизации группы и личности как социально-психологический тренинг, брейнсторминг (мозговая атака), деловые игры;	. Решение тестов. Участие в тренингах и деловых играх. Анализ дискуссий и принятие групповых решений;	публичное выступление, промежуточная аттестация в форме деловой игры; Творческие работы (по заданию) Контроль результатов диагностики (с обсуждением и рекомендациями)
У 5	• правильно определить сущность и содержание процессов деловых переговоров, наладить процессы коммуникаций и принятия решений;	Участие в тренингах и деловых играх. Анализ дискуссий и принятие групповых решений;	публичное выступление, промежуточная аттестация в форме деловой игры; Практическая работа (отчет по конспекту) Работа с учебником (по заданию)
У 6	• использовать знания и умения для организации деловых отношений, определения их миссии, целей, задач, стратегии и тактики	Участие в тренингах и деловых играх. Анализ дискуссий и принятие групповых решений; Создание собственного устного или письменного ответа с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов	Тестовые и контрольные упражнения по темам курса. Опорные конспекты по теме. публичное выступление, промежуточная аттестация в форме деловой игры
У 7	•выбора эффективного стиля руководства, управления группами, конфликтами, стрессами, организационным развитием и изменениями на предприятии	Анализ дискуссий и принятие групповых решений; Создание собственного устного или письменного ответа с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов	Практическая работа (отчет по конспекту) Работа с учебником (по заданию) Практическая работа Тестирование.
3 1	• историю становления психологии делового общения; сущность психологии делового общения, содержание процесса деловых взаимоотношений	Проверка знаний во время беседы в ходе рассказа или лекции по новой теме.	Устный опрос (преимущественно фронтальный).
3 2	• психологические характеристики больших социальных групп и структурно-динамические характеристики малых групп;	Перечисление основных характеристик больших и малых социальных групп; описание особенностей динамических	Устный опрос, промежуточная аттестация в форме письменного опроса

		процессов БСГ и МСГ	
33	• социально-психологические особенности личности, а так же механизмы взаимодействия личности с группой;	Создание собственного устного или письменного ответа с использованием материалов из дополнительных информационных источников. Решение тестов	Практическая работа (отчет по конспекту) Работа с учебником (по заданию) Практическая работа Тестирование
34	• системное представление об основных проблемах социальной психологии и их разнообразии; иметь представление о направлениях прикладных исследований в области политической, экономической, психологии предпринимательства и др.	Создание собственного устного или письменного ответа с использованием материалов из дополнительных информационных источников.	Практическая работа (отчет по конспекту) Работа с учебником (по заданию) Практическая работа Творческие работы (по заданию)
35	культуру речи делового общения; актуальные проблемы межкультурной коммуникации;	Участие в тренингах и деловых играх. Анализ дискуссий и принятие групповых решений;	Решение ситуационных задач. Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме групповой дискуссии. Экспертное наблюдение за техникой ведения спора и грамотной аргументацией
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Самостоятельное создание устного и письменного текста в соответствии с ситуацией общения и коммуникативной задачей.	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме участия в деловой игре, экспертное наблюдение
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение тестов, выполнение контрольных работ, публичное выступление и дискуссия.	Контрольная работа, контрольный тест, публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного опроса, экспертное наблюдение
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного роста.	Подготовка к публичному выступлению, выполнение письменных заданий	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного опроса, экспертное наблюдение
ОК 5.	Использовать информационно –	Выполнение контрольных творческих работ	Контрольная работа, контрольный тест,

	коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		промежуточная аттестация в форме мультимедийной презентации
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы, подготовка к публичному выступлению (если работа групповая)	Экспертное наблюдение. Промежуточная аттестация в форме деловой игры
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Выполнение упражнений и анализ их точки зрения эффективности деятельности группы, использования методики социометрии, определения социально-психологического климата группы, выявления лидерства и его типов. Тестовые и контрольные упражнения по темам курса
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме деловой игры; экспертное наблюдение
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач. Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме групповой дискуссии
ПК 6.3	Организовывать работу трудового коллектива	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Решение ситуационных задач. Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме групповой дискуссии

ПК 6.4	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Публичное выступление, промежуточная аттестация в форме устного ответа; деловой игры экспертное наблюдение
-----------	---	--	--