



Программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) утвержденного приказом Министерства образования и науки от 09.12.2016 № 1565 (с изменениями и дополнениями, утвержденными приказом Минпросвещения России от 17.12.2020 № 747) по специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело».

Организация-разработчик: ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»

Разработчик:

Сухановская Т.В., преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

  
\_\_\_\_\_ подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии преподавателей дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла

Протокол № 5 ... от 24 ..... 01 ..... 20 24 г.

Председатель Распутина Е. В.

  
\_\_\_\_\_ подпись

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ. 03 «Психология общения»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ. 03 «Психология общения» является обязательной частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Особое значение учебная дисциплина имеет при формировании и развитии:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li><li>- поддерживать деловую репутацию;</li><li>- создавать и соблюдать имидж делового человека;</li><li>- организовывать деловое общение подчинённых.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li><li>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>-составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и иное;</li><li>-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li></ul>
---	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины / максимальная учебная нагрузка</b>	44
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	10
Самостоятельная работа	4
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Номер учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, час.	Коды ПК, ОК и ЛР, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Эстетическая культура</b>			<b>2</b>	<b>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9 ЛР 11</b>
	<b>1</b>	Этическая культура. Нравственное поведение людей. Понятие об эстетическом вкусе.	2	
<b>Тема 2 Этика и культура поведения</b>			<b>4</b>	
	<b>2</b>	Основные категории этики. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Понятие профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Нравственные требования к профессиональному поведению	2	
	<b>3</b>	<b>Практическое занятие № 1</b> Значение нравственных норм в современном мире.	2	
<b>Тема 3. Основные характеристики общения</b>			<b>2</b>	<b>ОК 1, ОК 3, ОК 6, ЛР 8</b>
	<b>4</b>	Сущность общения: его цель, структура, классификация. Сущность общения: его цель, структура. Взаимосвязь общения и деятельности. Виды общения и его классификация.	2	
	<b>5</b>	Функции, формы, типы и уровни общения. Классификация функций общения и их характеристика. Классификация форм общения и их характеристика. Типы общения и их характеристика	2	
<b>Тема 4. Личностные особенности человека в деловом общении.</b>			<b>2</b>	<b>ОК 2, ОК 4, ОК 5, ЛР 7</b>

	6	Человек, индивид, индивидуальность, личность. Концепции личности и их учет в деловом общении. Гендерные особенности, национальные особенности.	2	
<b>Тема 5 Деловой этикет и его принципы</b>			<b>8</b>	
	7	Общие сведения об этикете. Понятие «этикет», «манеры». Основные заповеди делового этикета по Дж.Ягер.	2	
	8	Вербальные и невербальные средства общения.	2	
	9	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Культура речи и языка в деловом общении Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка.	2	
	10	<b>Практическое занятие № 2</b> Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.	2	
<b>Тема 6. Психология профессионального общения</b>			<b>6</b>	<b>ОК 2, ОК 6, ОК 5, ЛР 7</b>
	11	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Личность в психологии. Понятие о психических процессах. Эмоции и чувства. Понятие эмоций. Отличие эмоций от чувств. Виды эмоций. Виды чувств	2	
	12	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. Характер. Определение характера. Основные черты характера	2	
	13	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	14	Коммуникативные барьеры	2	
	15	<b>Практическое занятие № 3</b> Тренинг «Волевые качества человека». Определение характера и темперамента человека по его внешнему виду и поведению.	2	
<b>Тема 7. Конфликты в деловом общении</b>			<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 6, ЛР 7, ЛР 8</b>
	16	Конфликты. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные гашения конфликтов.	2	
	17	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Пути преодоления конфликтов.	2	
	18	<b>Практическое занятие № 4</b> Практика решения конфликтов.	2	
<b>Тема 8. Формирование</b>			<b>6</b>	<b>ОК 1, ОК 5, ЛР 11</b>



<b>имиджа делового человека</b>				
	<b>19</b>	Имидж. Понятие и функции имиджа. Составляющие имиджа делового человека.	2	
	<b>20</b>	Официально-деловой стиль. Составление деловых бумаг. Составление резюме. Собеседование. Публичное выступление.	2	
	<b>21</b>	<b>Практическое занятие № 5</b> Формирование имиджа делового человека.	2	
	<b>22</b>	<b>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт</b>	<b>2</b>	
		<b>Всего (включая самостоятельную работу), час.</b>	<b>44</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Реализация программы учебной дисциплины производится в следующем специальном помещении:

Кабинет «Основы психологии профессионального общения», оснащенный:

- рабочим местом преподавателя,
- рабочими местами по числу обучающихся,
- техническими средствами обучения: мультимедийная установка, принтер.

Реализация программы учебной дисциплины обеспечена учебно-методическим комплексом, включающим методические материалы по изучению теоретического материала, методическими указаниями по выполнению практических работ, оценочными материалами, презентации, соответствующие темам программы учебной дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова.-М.: Издательский центр «Академия», 2016.-192с.

#### **3.2.2. Электронные издания**

1. <http://webdesign.perm.ru/011/07/index.htm>
2. [http://www.bereg.ru/sprav\\_info/bisnes/psy/peregov.shtml](http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml)

#### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Усов, В.В. Деловой этикет: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред. проф. образования/ В.В. Усов.-М.: Издательский центр «Академия», 2011.-400с.

2. Богданова, О Как флегматику понять холерика, или Секреты семейной совместимости/ Ольга Богданова.- М.: АСТ: Полиграфиздат. 2010.:192с.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>- организовывать деловое общение подчинённых</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение норм профессиональной этики и правил этикета;</li> <li>- применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 5;</p> <p>опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт</p>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, аксессуары и иное;</li> <li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правил делового общения;</li> <li>- основы профессиональной этики и этикета;</li> <li>- эстетики внешнего облика;</li> <li>- психологических особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</li> <li>- механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>- техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Наблюдения на практических занятиях с № 1 по № 5;</p> <p>опрос, тестирование, деловая игра, тренинг, дифференцированный зачёт</p>
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>		