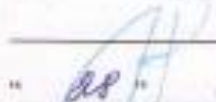


Комитет образования, науки и молодежной политики Волгоградской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

 Самохвалов С.В.
" 08 " 08 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения
для специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт

Волгоград
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт

Программа учебной дисциплины может быть использована **в дополнительном профессиональном образовании.**

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

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.

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:

обязательной теоретической учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов/зачетных единиц
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>60</i>
Обязательная теоретическая учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
<i>в том числе:</i>	
<i>практические занятия</i>	<i>18</i>
Самостоятельная работа студента (всего)	<i>12</i>
<i>в том числе:</i>	
<i>подготовка практико-ориентированных сообщений</i>	<i>4</i>
<i>проведение самодиагностики</i>	<i>2</i>
<i>подготовка к деловым играм</i>	<i>2</i>
<i>подготовка к участию в дискуссиях</i>	<i>2</i>
<i>анализ производственной ситуации</i>	<i>1</i>
<i>анализ тренинга саморегуляции</i>	<i>1</i>
Промежуточная аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		5	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2	2
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	Практические занятия. Деловая игра: «Что мешает открытому общению?». Тест «Насколько вы общительны? Робки? Контактны?».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание роли и места общения в структуре деятельности, используя профессиограмму своей специальности. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.	1	
Раздел 2 . Социальное общение		19	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.		
	Практические занятия. Ролевая игра «нейтрализация негативных эмоций». Тренинг уверенности в межличностных отношениях. Деловая игра «Сложности коммуникаций: работа по установлению обратной связи»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка выступлений по теме: «Общение – основа человеческого бытия» «Определение преимуществ и негативных последствий смещения межличностного и ролевого общения». «Описание характера своей будущей профессиональной деятельности. Определение взаимосвязи	1	

	деятельности и общения».			
Тема 2. 2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала		2	3
	1.	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практические занятия. Самодиагностика по теме «Общение» Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		2	
Тема 2.3. Общение, как основа взаимодействия (интерактивная сторона общения).	Содержание учебного материала		2	3
	1.	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности		
	Практические занятия Практическая работа формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте. Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна. Тренинги на общение: «Здравствуй, ты представляешь?», «Ласковое имя». Деловая игра: «Передай информацию».		2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		2	3
	1.	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.		
	Практические занятия Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Определение коммуникативных и организаторских способностей. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.		2	

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	3
	Практические занятия Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Деловая переписка. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Деловая беседа и ее особенности, самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу), этико-психологические нормы профессиональной деятельности. Практическая работа приемы аргументации. Умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении, Деловая игра «твой ответ обществу»		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		10	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	3
	1. Сущность и природа конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов		
	Практические занятия Практическая работа приемы разрешения конфликтных ситуаций. Практические приемы саморегуляции в межличностном общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Создать «банк» конфликтных ситуаций. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации Самодиагностика на определение конфликтности. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	1	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Консультация	2	3
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	Практические занятия Тренинг «Умей владеть собой». Упражнения на релаксацию. Тренинг: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Разработать правила «Кодекс поведения в конфликте».	1	

	Анализ тренинга по саморегуляции. Составить программу самовоспитания.		
Раздел 4. Этические формы общения		4	
Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловая игра: «Специалисты по деловой этике» работа в малых группах; представление версий основных понятий этики.	2	3
Тема 4.2. Деловой этикет	Содержание учебного материала. Правила делового этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Деловая игра «Сложности коммуникаций: работа по установлению обратной связи». «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности».	2	3
	Итого	68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология».

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- Андреева Г. М. «Социальная психология». - М. : Аспект – пресс, 2015 г
- Психология общения для студентов колледжей / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016г
- В.А. Горшенина «Психология общения: учебное пособие» М. «Академия» 2015 год
- М.И. Еникеева «Общая и социальная психология» М. «Проспект» 2011 год
- Ефимова Н.С. Социальная психология: учебное пособие. – М.:ИД «ФОРУМ»: ИНФА – М , 2015. – 192с.: ил. – (Профессиональное образование).
- Классическая социальная психология: учебное пособие для студентов вузов/ под общей редакцией Е.И. Рогова.- Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2015 – 416с (Серия «Учебный курс»)
- Леонтьев А.А. Психология общения. – 6-е изд. – М.: Academia, Смысл, 2014год
- Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2015г
- В. А. Толочек «Современная психология труда» «Питер» 2014 год
- Чернобай В.А. Социальная психология. Серия «Среднее профессиональное образование». Ростов-на-Дону: Феникс, 2014
- Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2015г

Дополнительные источники:

- Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 6-е изд., перераб. И доп. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 415с.
- Кукушин А.С. Деловой этикет: учебное пособие для студентов специальностей «Менеджмент». – Изд-е 4-е, исп., дополн. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2015. – 304с.(Серия «Новые технологии»)
- Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. Пособие для студентов по спец. «Социально-культурный сервис». – М.: Мастерство, 2016. – 160 с.
- Стельмахович М.А. деловая культура для официантов-барменов: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 384с.
- Деловое общение: учеб. пособие/ Шевчук Д.А. –Ростов н/Д.: Феникс, 2015. -192с. (Среднее профессиональное образование).
- Социальная психология. Серия «Среднее профессиональное образование». Ростов н/Д.: Феникс, 2014. -256 с.

- Социальная психология: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012. – 192с.
- Арбузова Е.Н, Анисимов А.И., Шатровой О.В. Практикум по психологии общения. СПб.: Речь, 2014. – 273с.
- Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг . – СПб.: Речь, 2015. – 224с.
- Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: «Союз», 2014. – 576с.
- Уткин Э.А. Этика бизнеса: учебник для вузов. – М.:ЗЕРЦАЛО, 2014.- 253с.

Интернет ресурсы:

- 1) Система федеральных образовательных порталов Информационно-коммуникационные технологии в образовании. [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://www.ict.edu.ru> (2003-2012)
- 2) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
- 3) Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
- 4) Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
- 5) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
- 6) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Формализованное наблюдение и оценка результата практических работ
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Формализованное наблюдение и оценка результата практических работ
Знания:	
- взаимосвязь общения и деятельности;	Наблюдение за ходом деловой игры
- цели, функции, виды и уровни общения;	Оценка выполнения тестовых заданий по теме 2.1
- роли и ролевые ожидания в общении;	Практическая работа: анализ производственных ситуаций (деловая игра).
- виды социальных взаимодействий;	Оценка выполнения тестовых заданий по теме 2.3
- механизмы взаимопонимания в общении;	Оценка выполнения тестовых заданий по теме 2.2
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Выполнение практической работы
- этические принципы общения;	Наблюдение за ходом деловой игры
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Анализ и решение проблемных ситуаций