

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по
профессии 43.01.09 Повар, кондитер

г. Петропавловск-Камчатский,
2023 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин и
мастеров производственного обучения,
протокол № 8
от «11» мая 2023 г.
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю
Заместитель директора по
учебно-производственной работе
О.Н. Толоконникова
«11» мая 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1565 (с изм. и доп.)

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

Разработчик: Борисенко Оксана Анатольевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 N 1565 (с изм. и доп.), является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина "Психология делового общения" входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Общие и профессиональные компетенции	Дескрипторы сформированности (действия)	Уметь	Знать
1	2	3	4
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>Распознавание сложных проблемных ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия, определить необходимые ресурсы; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с</p>	<p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>

	параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применение современной научной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования.	Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	Современная научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности.	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке	Особенности социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии	Общечеловеческие ценности, правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	16
Итоговая аттестация в форме контрольной работы	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Раздел 1. Общение и этика – 3 часа			
Тема 1.1. Этика и этикет как основа культуры общения	Содержание учебного материала	3	2
	1. Общее понятие о культуре и этике, их роли в обществе.	1	2,3
	2. Профессиональная этика и этикет	1	
	3. Практическая работа № 1. Принципы делового этикета	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий.			
Раздел 2. Психология общения – 19 часов			
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	3	2
	1. Общение – основа человеческого бытия	1	2,3
	2. Личность в процессе общения	1	
	3. Практическая работа № 2. Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Выполнение и анализ результатов тестов: «Коммуникабельны ли вы?», «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения», «Умеете ли вы слушать?».			
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	3	2,3
	1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	2	
	2. Практическая работа № 3. Ошибки восприятия и их влияние на процесс общения.	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Написание эссе на тему «Характерологические качества работников сферы услуг».			
Тема 2.3 Общение	Содержание учебного материала	3	2,3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	2	
	2.	Практическая работа № 4. Ошибки взаимодействия и их влияние на процесс общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Составление схемы понятий - техники и приемы общения, правил слушания.			
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		4	2
	1.	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	2	2,3
	2.	Практическая работа № 5. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.	1	
	3.	Контрольная работа № 1 «Психологические аспекты общения»	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Составление кроссворда с использованием психологических терминов.				
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		5	2
	1.	Формы делового общения и их характеристики	1	2,3
	2.	Успех делового общения. Приемы повышения эффективности общения	2	
	3.	Практическая работа № 6. Особенности делового общения	2	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Выполнение и анализ результатов тестов: «Умеете ли вы влиять на других», «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»				
Тема 2.6 Культура общения в трудовом коллективе	Содержание учебного материала		5	2
	1.	Этика и нормы взаимоотношений в трудовом коллективе.	1	2,3
	2.	Стили управления. Типы лидерства. Мышление руководителя и принятие решений. Критерии оценки эффективности руководства.	1	
	3.	Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты.	1	
	4.	Практическое занятие № 7 «Особенности общения в трудовом коллективе»	1	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
	5. Контрольная работа № 2 «Деловая коммуникация» Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Привести примеры нарушения служебной субординации, рекомендации по исправлению возникшей ситуации.	1	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения – 10 часов			
Тема 3.1 Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	2,3
	1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	2	
	2. Практическая работа № 8. Стратегии поведения в конфликте.	2	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Выполнение и анализ результатов тестов: «Конфликтность», «Стратегии поведения в конфликте».			
Тема 3.2 Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	6	2,3
	1. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	2	
	2. Практическая работа № 9. Влияние эмоций на поведение в конфликте.	2	
	3. Контрольная работа по темам «Деловое общение. Конфликт»	1	
	4. Зачет	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Работа с литературой: составление словаря основных понятий. 2. Составить «Кодекс правил этикета работника сферы сервиса».			
	Всего:	36	
	в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка	36	

Темы учебных проектов, выполняемых обучающимися

1. Подготовка презентации/ проекта на темы:

- Понятие о деловой культуре: история и современность.
- Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
- Правила и нормы поведения в профессиональной деятельности. Самопрезентация и ее значение для успешного трудоустройства.
- Рекомендаций по ведению телефонного разговора.
- Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций.
- Имидж делового человека.
- Анализ различий психологических компонентов содержательной и организационной подготовки к проведению переговоров в зависимости от их типа (позиционного или содержательного).
- Влияние личностных качеств на успешное развитие бизнеса.
- Стратегии поведения в конфликте на производстве.
- Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
- Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
- Гендерные различия в деловом общении.
- Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
- Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
- Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
- Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
- Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
- Умение работать в коллективе.
- Этикет на официальных мероприятиях.
- Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.

2. Подготовка сообщений/рефератов на темы:

- Виды психологических механизмов восприятия: производственные ситуации.
- Общение как взаимодействие. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию.
- Психологическая устойчивость как стойкость, уравновешенность и сопротивляемость.
- Зависимое поведение как следствие снижение психологической устойчивости.

- Приемы саморегуляции неблагоприятных психических состояний.
- Проксемика и элементы средовой психологии.
- Национальные особенности восприятия жестов и мимики.
- Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
- Интонация как средство воздействия на восприятие.
- Сравнительный анализ роли различных механизмов в точности социального восприятия.
- Социальное восприятие и социальное познание. Теории когнитивного соответствия. Сравнительно-критический анализ.
- Вербальные средства общения. Речь и язык. Гипотезы о происхождении языка: сравнительно-критический анализ.
- Элементы психолингвистики. Сравнение речевых особенностей людей с различными личностными характеристиками.
- Представление о психологической устойчивости. Анализ факторов, определяющих уровень психологической устойчивости личности и специалиста.
- Пути повышения психологической устойчивости личности.
- Внешний облик человека и сигналы личности.
- Дисциплинированность – волевая черта характера.
- Влияние чувства на запоминание.
- Современные приемы повышения эффективности общения.
- Виды конфликтов. Пути их разрешения.
- Влияние интеллектуальной нагрузки на эмоциональное состояние человека.
- Стили управления.
- Типы лидерства.
- Исследование мнемонических правил.
- Магия цвета.
- Механизмы проявления эмоций.
- О чем говорит почерк.
- Поведение толпы. Массовое сознание.
- Психологические причины успешности и неудачности.
- Психологическое воздействие искусства (музыка, изобразительная деятельность) на человека.
- Социальная агрессия. Способы уменьшения.
- Социальная компетентность как необходимый фактор развития личности.
- Социальное партнерство как фактор успешности личности.
- Стрессовое напряжение. Способы снятия стресса.

- Типы социально-психологических противоречий и их проявления в малой группе.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины требует учебного кабинета русского языка и литературы, деловой культуры.

- 1) Основное оборудование:
 - рабочее место преподавателя -1,
 - рабочие места обучающихся - 30,
 - телевизор, DVD - плеер, диски;
 - компьютер с выходом в Интернет;
 - мультимедийный проектор.
- 2) Учебно-наглядные пособия:
 - методическая литература,
 - инструкции по ТБ;
 - нормативные документы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Усов В.В. Деловой этикет – М.: ОИЦ "Академия», 2018
2. Шеламова Г.М. Этика и психология профессиональной деятельности – М.: ОИЦ «Академия», 2018
- 3.Корягина Н.А., Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 437 с. – (Профессиональное образование) - ISBN 978-5-534-00962-0 - Текст: электронный // Образовательная платформа юрайт (сайт) - [URL:https://urait.ru/bcode/469549](https://urait.ru/bcode/469549)
- 4.Бороздина Г.В. психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной – Москва: Издательствло Юрайт, 2023 год - –65 с – (Профессиональное образование)- ISBN 978-5-534-00753-4 - Текст: электронный // Образовательная платформа юрайт (сайт) - [URL:https://urait.ru/bcode/511834](https://urait.ru/bcode/511834)

Дополнительные источники:

1. Столяренко, Л. Д. Основы психологии: учебное пособие. - М.: Проспект, 2009. - 464 с.
2. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. - 288 с.
3. Красникова, Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник. 2-е изд., испр. и доп. - М: ИНФРА-М, 2009. - 224 с.

4. Соснин В. Л., Красникова Е. А. Социальная психология: учебник / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. - 2-е изд. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.

5. Ефимова, Н. С. Социальная психология: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012. - 192 с.

Информационные источники:

1. Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://windo.edu.ru> - свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

2. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов <http://school-collection.edu.ru>

3. Федеральный центр информационно - образовательных ресурсов (ФЦИОР) <http://fcior.edu.ru>

4. ЭБС "Юрайт" <https://biblio-online.ru/>

Периодические издания

1. //Вестник образования – научно-методический журнал

2. //Методист – научно – методический журнал

3. //Среднее специальное образование – методический журнал

4. //Образование личности– научно-методический журнал

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
1	2	3
Умения:		
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения при выполнении различных видов самостоятельных и практических работ	Тестирование; устный опрос; оценка выполнения самостоятельной работы; оценка результатов выполнения практической работы;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрирует навыки саморегуляции при выполнении различных видов самостоятельных и практических работ и в процессе устных ответов в ситуациях урока	
Знания:		Устный опрос;
- взаимосвязь общения и деятельности;	дает определение терминам, объясняет	письменный опрос в форме тестирования;

	содержание, умеет анализировать и описывать вопросы взаимосвязи составляющих	оценка результатов выполнения самостоятельной и практической работы
- цели, функции, виды и уровни общения;	дает определение терминам, перечисляет и объясняет содержание, проводит анализ, демонстрирует умение ставить цели и определять функции общения в конкретных ситуациях	
- роли и ролевые ожидания в общении;	называет, объясняет и дает характеристику социальным ролям и ролевым ожиданиям	
- виды социальных взаимодействий;	перечисляет и дает характеристику профессиональным видам взаимодействия в процессе общения	
– механизмы взаимопонимания в общении	дает определение и характеристику психологическим механизмам восприятия, видит их проявление и отмечает при анализе ситуаций, сопоставляет различные точки зрения	
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	перечисляет техники и приемы эффективного общения, демонстрирует их знание в процессе анализа ситуаций, владеет приемами активного слушания при выполнении различных видов практических работ	
- этические принципы общения	дает определение терминам, объясняет значение этических принципов, отмечает их наличие или отсутствие при анализе ситуаций,	Письменный опрос в форме тестирования; оценка результатов выполнения самостоятельной работы Устный опрос;

	характеризует	контрольная работа; оценка результатов выполнения практической работы
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	перечисляет стратегии поведения и правила поведения в конфликте, владеет умением поиска причин и анализа конфликтных ситуаций, выбирает адекватные способы разрешения конфликтов	

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения»
43.01.09 Повар, кондитер
для студентов набора 2023 года
на базе основного общего образования
на 2023/2024 учебный год**

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей общеобразовательных дисциплин, протокол № 4 от 15 декабря 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	2.2	<p>Раздел 2. Психология общения Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики внесены следующие изменения: В содержание темы добавлены следующие вопросы: Деловое общение как основа достижения бизнес-целей и взаимодействия с клиентами. Правила делового общения предпринимателя.</p> <p>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики В содержание темы добавлены следующие задания: Проанализировать поданную жалобу, составить письменный ответ на жалобу, с учетом правил деловой переписки. Изменения направлены на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций:</p>	<p>Приказ Министерства просвещения Российской Федерации №П-252 от 26.07.22 «О присвоении статуса федеральной пилотной площадки федерального государственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования»</p> <p>Приказ Министерства образования Камчатского края №526 от 01.07.2022 «Об инновационной деятельности, осуществляемой в</p>

		<ul style="list-style-type: none">- Навыки коллективной работы и управления- Стратегическое мышление и планирование- Аналитические способности- Умение видеть риски и возможности	образовательных организациях Камчатского края»
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------