

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,
2024

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин и
мастеров производственного обучения,
протокол №1 от «28» августа 2024 г.
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
О.Н. Толоконникова
«28» августа 2024 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 О.А., 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 по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1569 (с изм. и доп.), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

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 профессионально й 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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессионально й 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 параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации</p>
<p>ОК 03.</p>	<p>Применение современной</p>	<p>Выстраивать</p>	<p>Современная</p>

<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях..</p>	<p>научной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования.</p>	<p>траектории профессионального и личностного развития.</p>	<p>научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности.</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	<p>Излагать свои мысли на государственном языке</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том</p>	<p>Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.</p>	<p>Описывать значимость своей профессии</p>	<p>Общечеловеческие ценности, правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности</p>

числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.			
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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)	40
в том числе:	
практические занятия	20
Итоговая аттестация в форме зачет	

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			
Тема 1.1. Этика и этикет как основа культуры общения	Содержание учебного материала	6	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	4	
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	7	2
	1. Общение – основа человеческого бытия	1	2,3
	2. Личность в процессе общения	2	
	3. Практическая работа № 2. Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения	4	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	5	2,3
	1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	1	
	2. Практическая работа № 3. Ошибки восприятия и их влияние на процесс общения.	4	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	2,3
	1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	2	
	2. Практическая работа № 4. Ошибки взаимодействия и их влияние на процесс общения.	4	
Тема 2.4 Общение как обмен	Содержание учебного материала	6	2
	1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	2	2,3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
информацией (коммуникативная сторона общения)	2.	Практическая работа № 5. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.	4	
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		7	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 Деловое общение как основа достижения бизнес-целей и взаимодействия с клиентами. Правила делового общения предпринимателя Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: - Навыки коллективной работы и управления - Стратегическое мышление и планирование - Аналитические способности - Умение видеть риски и возможности	4	
Тема 2.6 Культура общения в трудовом коллективе	Содержание учебного материала		7	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»	4		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала: практические работы, самостоятельная работа обучающихся, проектная деятельность	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	6	2,3
	1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	2	
	2. Практическая работа № 8. Стратегии поведения в конфликте. Выполнить задание: Проанализировать поданную жалобу, составить письменный ответ на жалобу, с учетом правил деловой переписки. Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: - Навыки коллективной работы и управления - Стратегическое мышление и планирование - Аналитические способности - Умение видеть риски и возможности	4	
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.	4	
	Всего:	40	
	в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка	40	

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.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)

2.Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной – Москва: Издательство 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; письменный опрос в форме тестирования; оценка результатов выполнения самостоятельной и практической работы
- взаимосвязь общения и деятельности;	дает определение терминам, объясняет содержание, умеет анализировать и описывать вопросы взаимосвязи составляющих	
- 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, характеризует	Письменный опрос в форме тестирования; оценка результатов выполнения самостоятельной работы Устный опрос; контрольная работа;
- 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	оценка результатов практической работы

	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