

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «СЕРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПИТАНИЯ»

Рассмотрено на заседании
МО общеобразовательных дисциплин
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.
Руководитель МО Синь



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОУД(Д).21 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Форма обучения – очная
Срок обучения 2 года 10 месяцев
На базе основного общего образования
Уровень подготовки: базовый

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОУД.21 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Организация-разработчик:

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Серовский техникум сферы обслуживания и питания»

Разработчик:

Рассанова Мария Михайловна, преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ	стр. 4
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. АНОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Современные условия жизни показывают, что в сфере обслуживания возникает жесткая конкуренция, усиливающаяся с каждым днем. В этой связи важными факторами, во многом определяющими коммерческий успех деятельности, являются манера вести себя, знания и навыки в области психологии общения. В практике деловых отношений очень важно умение видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и трудную работу над самим собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал и, следовательно, стать конкурентоспособным специалистом.

Деятельность работников сферы обслуживания и торговли – это прежде всего общение с людьми. Умение понимать и чутко реагировать на запросы и потребности клиентов к качеству обслуживания. Вести вежливое и доброжелательное общение. Умение слушать, владеть своими эмоциями и не допускать конфликтных ситуаций – залог успеха в этой профессиональной деятельности.

В предлагаемой учебной программе рассматривается проблема общения с разных сторон, выделив в ней наиболее значимые аспекты, помогающие понять не только, что собой представляет общение как психологическая категория, но и определить наиболее эффективные пути, способы, приемы его развития и формирования.

В связи с требованиями рынка труда, работодателей, особенностей современной торговли, продвижения товара, целью данной программы является вооружение студентов теоретическими знаниями по психологии общения, организация их самостоятельной работы по изучению предмета, с тем, чтобы создать условия для овладения студентами компетенциями в области общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.

Освещение в рабочей программе таких вопросов, как индивидуальные особенности общения, позволит студентам более глубоко проникнуть в исследуемую проблему, уметь находить подход к любому покупателю.

В результате усвоения предлагаемого курса студенты должны получить представление о:

- психологических особенностях процесса общения, его структуре, закономерностях и средствах, а также эффективном использовании различных средств общения;
- специфике различных видов общения и требованиях, предъявляемых к ним в различных ситуациях;
- механизмах повышения эффективности взаимодействия в различных ситуациях;
- явлениях, способствующих снижению эффективности общения, и способах их преодоления;
- психологических условиях протекания процесса общения;
- способах саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на профессиональные и повседневные темы;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения;
- налаживать контакты с партнёрами;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
- виды коммуникаций;
- принципы делового общения в коллективе;
- 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;
- основы психологии производственных отношений;

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 57 часов, в том числе:
- обязательной учебной нагрузки обучающегося – 38 часов, включая:
- самостоятельную работу обучающегося – 19 часов.

Изучаемые темы учебной дисциплины:

Общение. Особенности делового общения

Общение как коммуникация

Общение как взаимодействие

Индивидуально-психологические особенности личности

Самопрезентация для собеседования при приёме на работу

Конфликт в трудовой деятельности, его причины и формы

Вербальное и невербальное общение

Таким образом, предлагаемая учебная программа призвана помочь студентам в усвоении психологических знаний в области психологии общения.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОУД.21 Психология общения

2.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: по программам повышения квалификации, переподготовки и профессиональной подготовке по профессии «Продавец, контролер-кассир».

2.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общеобразовательная дисциплина

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

Цель курса: формирование представлений о психологии делового общения и различных деформациях общения (конфликтах) их предотвращения и преодолениях.

Задачи курса:

- Дать систему знаний об элементах комплексного процесса общения;
- Формировать представления о вербальном и невербальном воздействии на партнера по общению и различных деформациях, которые могут возникать в процессе общения;
- Развивать навыки без конфликтного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на профессиональные и повседневные темы;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения;
- налаживать контакты с партнёрами;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке;
- виды коммуникаций;
- принципы делового общения в коллективе;
- 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;
- основы психологии производственных отношений;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен владеть общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимый для эффективного выполнения профессиональных задач;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК.7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

2.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 57 часов, в том числе:
- обязательной учебной нагрузки обучающегося – **38** часов, включая:
- обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося -**38(15/23)** часов;
- самостоятельную работу обучающегося – **19** часов.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	57
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	23
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	19
в том числе:	
индивидуальное проектное задание	-
тематика внеаудиторной самостоятельной работы	
<i>Промежуточная аттестация по дисциплине – дифференцированный зачет</i>	1

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОУД. 21 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Общение. Особенности делового общения	Содержание учебного материала Общение: содержание, цели, средства и функции Виды и типы общения.	2	1
	Практическая работа № 1 «Определение уровня своей общительности (тест В.Ф. Ряховского)» Практическая работа № 2 «Определение ведущей системы восприятия»	2	2
	Самостоятельная работа Упражнения направленные на развитие коммуникабельности. Качества «приятного собеседника» (напишите 7-10 качеств)	3	2
Тема 2. Общение как коммуникация.	Содержание учебного материала Структура коммуникации и коммуникативные барьеры Публичное выступление	2	1
	Практическая работа № 3 «Подготовка выступления, проба речи» Практическая работа № 4 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности» Практическая работа № 5 «Налаживание контакта»	3	2
	Самостоятельная работа Сообщение «Барьеры коммуникаций»	3	3
	Тема 3. Общение как взаимодействие.	Содержание учебного материала Принципы и типы деловых взаимодействий. Перцептивные механизмы делового общения.	2
	Практическая работа № 6 «Ошибки восприятия» Практическая работа № 7 «Эффективные формы взаимодействия»	2	2
	Самостоятельная работа Ошибки восприятия	2	3
	Тема 4. Индивидуально-психологические особенности	Содержание учебного материала Темперамент. Типы темперамента.	3

личности	Характер, его структура. Понятие о способностей		
	Практическая работа № 8 «Психологическое тестирование типов темперамента» Практическая работа № 9 «Психологическое тестирование коммуникативных организаторских способностей» Практическая работа № 10 «Свойства личности, влияющие на эффективность общения» Практическая работа № 11 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности» Практическая работа № 12 «Формы воздействия на партнеров»	5	3
	Самостоятельная работа Сообщение на тему: «Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента».	3	3
	Тема 5. Самопрезентация для собеседования при приёме на работу		
	Содержание учебного материала Собеседование при приеме на работу	1	1
	Практическая работа № 13 «Самопрезентация при устройстве на работу» Практическая работа № 14 «Сложные вопросы собеседования» Практическая работа № 15 «Упражнения направленные на развитие коммуникативных навыков общения» Практическая работа № 16 «Составление резюме»	4	2
	Самостоятельная работа Оформление и размещение резюме на сайте техникума	3	3
Тема 6. Конфликт в трудовой деятельности, его причины и формы	Содержание учебного материала Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов Конфликты: причины, стадии, последствия	2	1
	Практическая работа № 17 «Способы предупреждения и разрешения конфликтов». Практическая работа № 18 «Анализ поведения в конфликтной ситуации (решение психологических задач)» Практическая работа № 19 «Оценка способов реагирования в конфликте (К.Н.Томас) Практическая работа № 20 «Дидактическая игра «Оценка глубины	4	2

	конflikта»		
	Самостоятельная работа Способы разрешения конфликтов на рабочем месте	3	2
Тема 7. Вербальное и невербальное общение	Содержание учебного материала Речь, или вербальные средства общения. Невербальные средства общения	2	1
	Практическая работа № 21 Мимика и жесты, способствующие расположению собеседника Практическая работа № 22 «Диагностика состояний и намерений людей по позе и жестам» Практическая работа № 23 «Проверка способностей к языку жестов (телевизионный тест)»	3	2
	Дифференцированный зачет	1	3
	Самостоятельная работа Таблица «Примеры межнациональных различий невербального общения»	2	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся -26;
- рабочее место преподавателя - 1;
- комплект учебно-наглядных пособий «Психология общения».
- презентации на темы: «Характеристика коммуникативной стороны общения», «Психология общения», «Вербальные и невербальные средства коммуникаций», «Барьеры коммуникаций», «Понятие общения», «Доверительное общение».

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Уч. пособ. 2- изд., испр. Мн.: ООО «Новое знание», 2014 . 328 с.
2. Бакирова Г.Х. Психологические аспекты делового общения. СПб., 2012.
3. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л., 2016.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др.; Под ред. проф. Лавриненко В.Н. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2013. – 279 с.
5. Социальная психология и этика делового общения. М., 2016.
6. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов н/Д., 2015.
7. Тимофеев М.И. Деловое общение. М., 2014.
8. Фадеева Е.И. Лабиринты общения: Учебно-методическое пособие. М.: ЦГЛ, 2014. – 96 с.

Дополнительные источники:

1. Браим И.Н. Этика делового успеха. Мн.: НКФ «Экоперспектива», 2013.
2. Браун Д. Имидж – путь к успеху. СПб.: Питер, 2014.
3. Берд П. Обуздай свой телефон. Мн.: Амалфея, 2013.
4. Бройнич Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА-М, 2012.
5. Венедиктова В.И. Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. М.: Ин-т новой экономики, 2015.
6. Данкел Ж. Деловой этикет. Ростов-н/Д: Феникс, 2014.
7. Конфликты и переговоры. Ростов-н/Д: Феникс, 2015.
8. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Мн., 2012.

9. Манипуляция собеседником Защита от манипуляций. // Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой. (Искусство менеджера). Мн.: Амалфея, 2017.
10. Мастенбрук В. Переговоры. Калуга: Калужский ин-т социологии, 2016.
11. Ниренберг Д., Калеро Г. Читать человека – как книгу. М.: Экономика, 2012.
12. Практическая психология для менеджеров. М.: Филинь 2014.
13. Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 2014.
14. Хошейзер Р. М. Действуй – и найдешь работу М.: ИИД «Филинь», 2016.
15. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Мн., 2015.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
общаться (устно и письменно) на профессиональные и повседневные темы	Выполнение практического задания; наблюдение.
самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас	
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения	
налаживать контакты с партнёрами	
Знания:	
нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке	Выполнение устных, письменных, тестовых контрольных заданий. Проверка соответствия выполнения контрольных заданий требованиям к результатам освоения дисциплины Выполнение самостоятельной работы. Подготовка рефератов, докладов, сообщений, презентаций. Выполнение резюме.
виды коммуникаций	
принципы делового общения в коллективе	
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	
основы психологии производственных отношений	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения по общим компетенциям

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрирует интерес к будущей профессии, участвуя в олимпиадах, конкурсах, внеклассных мероприятиях по предмету	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	Использует полученные знания при организации своей деятельности для чтения произведений, анализа текста, составления отзывов, написания рецензий, сочинений, Расширяет свой словарный запас	Оценка преподавателем выполнения заданий самостоятельной работы (изучение, конспектирование, реферирование, аннотирование); оценка преподавателем конспектов; оценка преподавателем выполнения практического задания; оценка преподавателем обоснования собственной деятельности; анализ и оценка преподавателем рефлексии, самооценки учебной деятельности студентов
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Выделяет объекты для наблюдения и анализирует рабочую ситуацию; корректирует свое поведение на примерах из произведений	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Находит нужную информацию в литературе, информационно-технических средствах, выделяет её и перестраивает под наиболее эффективное выполнение профессиональных задач	Оценка преподавателем выполнения заданий самостоятельной работы (изучение, конспектирование, реферирование, аннотирование); оценка преподавателем конспектов; оценка преподавателем выполнения практического задания; оценка преподавателем обоснования собственной деятельности; анализ и оценка преподавателем рефлексии, самооценки учебной деятельности студентов
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	Применяет навыки и умения использования ИКТ в работе над рефератами, презентациями	Оценка преподавателем выполнения заданий самостоятельной работы (изучение, реферирование,

профессиональной деятельности.		создание презентаций); оценка преподавателем выполнения практического задания; оценка преподавателем обоснования собственной деятельности; анализ и оценка преподавателем рефлексии, самооценки учебной деятельности студентов
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Выполняет работу « в парах», «в команде», выбирает наиболее эффективные пути решения проблемы	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК.7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Владение современной ситуацией в различных сферах	Оценка владения современной ситуацией.