

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ленинградской области
«Подпорожский политехнический техникум»

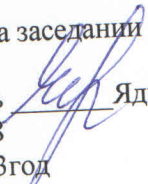
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного предмета

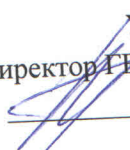
Культура и психология профессионального общения
для профессии

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте(по видам)

Подпорожье
2023 г.

Рабочая программа разработана на основе:
- требований ФГОС среднего общего образования, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины «Культура и психология профессионального общения», в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования

Рассмотрен на заседании МК
По ППСЗ
Председатель  Ядыкина Л.А.
Протокол №8
от 20.04.2023год

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ ЛО ППТ

Н. Н. Зимина
20.04.2023г.

Приложение к ОПОП по специальности
23.02.01 Организация перевозок
и управления на транспорте
(по видам)
Утверждено приказом ГБПОУ ЛО ППТ
от 20.04.2023; № 01-05/29

Преподаватель: Микоева Г. Р.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих по профессии 43.01.09.«Повар, кондитер»

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина **Культура и психология профессионального общения** входит в цикл общеобразовательных дисциплин

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Дисциплина **Культура и психология профессионального общения** предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии и этики делового общения.

Задачи:

- формировать навыки эффективного профессионального общения;
- научить использовать знания из области психологии и этики общения в предотвращении и урегулировании конфликтных ситуаций.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Метапредметные результаты освоения

1) умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;

2) умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

3) владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

4) готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

5) умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;

6) умение определять назначение и функции различных социальных институтов;

7) умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

8) владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;

9) владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций:**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции:

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.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 30 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	4
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Профессиональная этика и психология делового общения*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения		
1	2		3	4		
Введение			1			
Раздел 1. Психология общения			14			
Тема 1.1. Основные характеристики общения	Содержание учебного материала		2	1,2		
	1	Понятие «общение». Функции (общие и социальные), структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона.				
	2	Виды общения: формально-ролевое, манипулятивное, примитивное, светское, духовное, деловое. Особенности делового общения.				
	3	Общение как коммуникация и взаимодействие: понятие «коммуникация», особенности вербальной коммуникации. Транзакционный анализ Э.Берна.				
Практическая работа. Составить примеры транзакций: дополнительная, пересекающаяся, скрытая.		2	3			
Тема 1.2. Социальная перцепция в общении	Содержание учебного материала		1	1,2		
	1	Восприятие в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие общение. Закономерности каузальной атрибуции.				
	Практические занятия. Стереотипы и установки восприятия (упражнение «Шапочки»), упражнение «Мы любим – мы не любим»). Барьеры в общении, ошибки восприятия (семинар).				2	3
	Практическая работа. Подготовка к семинару по теме «Барьеры в общении. Ошибки восприятия»				1	2
Тема 1.3. Невербальное общение	Содержание учебного материала		2	1		
	1	Средства невербального общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.				
	Практические занятия. Рольевая игра «Эмоции в невербальном поведении». Анализ документального фильма «Детектор лжи».				2	2,3
	Практическая работа. «Психологические приемы влияния», «Виды слушания».				1	2
Тема 1.4. Техники и приемы общения	Содержание учебного материала		1	1,2		
	1	Психологические приемы влияния: прием «имя собственное», прием «зеркало отношений», прием «золотые слова» (комплименты), прием «личная жизнь», прием «терпеливый слушатель». Формы проявления знаков внимания: комплимент, поддержка, похвала. Техники слушания: слушание рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.				
Раздел 2. Этика и этикет профессиональной деятельности			16			
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		4			

Этика и культура поведения в профессиональной деятельности	1	Общие сведения об этике и культуре поведения. Понятия «этика» и «мораль». Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, ответственность и справедливость. Профессиональная этика .Профессиональные нравственные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Культура делового взаимодействия.	2	1,2
	2			
	3			
Практическая работа «Правила речевого этикета. Культура телефонного общения».			2	2,3
Тема 2.2. Деловая беседа	Содержание учебного материала Этапы беседы. Требования к беседе.		1	
Тема 2.3. Этико-психологические аспекты профессиональной компетентности	Содержание учебного материала		2	
	1	Правила и принципы культуры делового взаимодействия. Правила подбора и преподнесения подарков в деловой сфере и повседневной жизни.		
Практические занятия. Особенности этикета разных народов.			1	3
Тема 2.4. Конфликты в деловом общении	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.		2	1,3
	Практическая работа: Правила поведения в конфликте		2	
Зачет			2	3
Всего:			32	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

ПСИХОЛОГИИ:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройства аутистического спектра, нарушения психического развития) :использование текстов с иллюстрациями, мультимедийные материалы.

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Литература и другие источники: Основная литература

- 1.Панфилова А.П. Психология общения Учебник. Академия/ 2020
2. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html> (дата обращения: 17.06.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительные источники.

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити- Дана, 2019. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн.
 - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс].
 - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) (04.04.2017).
2. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст] : Учеб. / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд. стер. - Р.н/Д : Феникс, 2014. - 317 с. + Практикум. - (СПО). РМО. - ISBN 978-5-222-22015-3
3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. -

М. : Юнити- Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн.

- ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс].
- URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) (04.04.2017).

3. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности [Текст] : Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд.,стер. - М. : Академия, 2014. - 176 с. + Кр. словарь. - (Профессион. образование). РУМО.- ISBN 978-5-4468-1087-1

4. Горчакова, В.Г. Имиджелогия: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310. - ISBN 978-5-238-02095-2 ; То же [Электронный ресурс].
- URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022) (04.04.2017).

5. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под ред. Н. Юдиной. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8 ; То же [Электронный ресурс].
URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778) (09.03.2017).

6. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс].
- URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204) (04.04.2017).

Интернет-ресурсы

1. <http://pro-psixology.ru> – сайт о психологии
2. <http://psyarticles.ru/> - учебные статьи по психологии
3. <http://www.grandars.ru> - психология
4. <http://ovendij.ru> – психология менеджмента
5. <http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Методы и формы работы для формирования ОУУД	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения		
Применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	Кейс-задачи	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарских занятий и оценка достижения результата через:
вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения	Решение ситуационных задач по теме «Конфликты»	- активное участие в ходе занятия; - рефлекссию.
Усвоенные знания		
знание моральных норм и умение выделить нравственный аспект поведения, а также ориентацию в социальных ролях и межличностных отношениях	Разбор ситуационных задач по психологии общения, просмотр видеофрагментов из х/ф	Контрольный срез знаний: Семинарское занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарских занятий и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлекссию.
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	Составление сравнительных таблиц, деловых писем.	Контрольный срез знаний: оценка. Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарского занятия и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлекссию