

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ»

Рассмотрено на
методической комиссии
преподавателей
общеобразовательных
дисциплин
Протокол № 10
от «15» июня 2020 г.
Руководитель
МК _____ Шут Г.Е.

Согласовано
Зам. директора по ТО
ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»
_____ Федорева Н.Н.
«26» июня 2020 г.

Утверждаю
Директор ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»
_____ Сычёва Н.И.
«26» июня 2020 г.

Рабочая программа

Образовательная область: А Обязательное обучение
О.00. Общеобразовательная подготовка
1.3. Предлагаемые образовательным
учреждением дисциплины

Дисциплина: Психология

Составитель: Федорева Н.Н. заместитель директора по ТО ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»

Место разработки программы: с.Амурзет, 2020г.

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Психология», разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 «Продавец, контролер – кассир».

Организация-разработчик: ОГПОБУ «Многопрофильный лицей»

Составитель: Федорева Н.Н. заместитель директора по ТО ОГПОБУ «Многопрофильный лицей»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ	4-5
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ»	6-8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ»	9-13
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ»	14-15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ»	16-17

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 **51** час, в том числе:
- обязательной учебной нагрузки обучающегося – **34** часа, включая:
- самостоятельную работу обучающегося – **17** 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

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 преодоления.

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 51 час, в том числе:
- обязательной учебной нагрузки обучающегося – **34** часа, включая:
- обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося -**34(10/24)** часов;
- самостоятельную работу обучающегося – **17** часов.

ЗСТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	24
контрольные работы	-

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
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 Психология

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.	<i>1</i>	<i>1</i>
	Практическая работа № 1 «Определение уровня своей общительности (тест В.Ф. Ряховского)»	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическая работа № 2 «Определение ведущей системы восприятия»		
	Самостоятельная работа Упражнения направленные на развитие коммуникабельности. Качества «приятного собеседника» (напишите 7-10 качеств)	<i>3</i>	<i>2</i>
Тема 2. Общение как коммуникация.	Содержание учебного материала Структура коммуникации и коммуникативные барьеры Публичное выступление	<i>1</i>	<i>1</i>
	Практическая работа № 3 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности»	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическая работа № 4 «Налаживание контакта»		
	Самостоятельная работа Сообщение «Барьеры коммуникаций»	<i>3</i>	<i>3</i>
Тема 3. Общение как взаимодействие.	Содержание учебного материала Принципы и типы деловых взаимодействий. Перцептивные механизмы делового общения.	<i>1</i>	<i>1</i>
	Практическая работа № 5 «Ошибки восприятия»	<i>2</i>	<i>2</i>
	Практическая работа № 6 «Эффективные формы взаимодействия»		
	Самостоятельная работа Ошибки восприятия	<i>2</i>	<i>3</i>
Тема 4. Индивидуально-психологические особенности	Содержание учебного материала Темперамент. Типы темперамента.	<i>2</i>	<i>1</i>

личности	Характер, его структура. Понятие о способностях		
	Практическая работа № 7 «Психологическое тестирование типов темперамента» Практическая работа № 8 «Свойства личности, влияющие на эффективность общения» Практическая работа № 9 «Упражнения направленные на развитие коммуникабельности»	3	3
	Самостоятельная работа Сообщение на тему: «Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента».	3	3
Тема 5. Самопрезентация для собеседования при приеме на работу	Содержание учебного материала Собеседование при приеме на работу	1	1
	Практическая работа № 10 «Самопрезентация при устройстве на работу» Практическая работа № 11 «Сложные вопросы собеседования» Практическая работа № 12 «Составление резюме»	3	2
	Самостоятельная работа Оформление и размещение резюме на сайте	3	3
Тема 6. Конфликт в трудовой деятельности, его причины и формы	Содержание учебного материала	2	1
	Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов Конфликты: причины, стадии, последствия		

Практическая работа № 13 «Способы предупреждения и разрешения конфликтов». Практическая работа № 14 «Анализ поведения в конфликтной ситуации (решение психологических задач)» Практическая работа № 15 «Оценка способов реагирования в конфликте (К.Н.Томас)» Практическая работа № 16 «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 № 19 Мимика и жесты, способствующие расположению собеседника Практическая работа № 18 «Диагностика состояний и намерений людей по позе и жестам» Практическая работа № 19 «Проверка способностей к языку жестов (телевизионный тест)»	3	2
	Дифференцированный зачет	1	3

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 «ПСИХОЛОГИЯ»

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология».

Оборудование учебного кабинета:

столы, стулья для преподавателя и студентов;

шкафы для хранения учебно-методической документации;

доска классная

Технические средства обучения:

компьютер; мультимедийный проектор

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Дейл Карнеги «Как завоевывать друзей и .. .», М., Просвещение, 2008.
2. Дебрович А.Б. «Воспитателю о психологии и психологическое общение», М., Просвещение, 2007.
3. Кропоткин П.А., «Этика», М., Просвещение, 2006.
4. Словарь по этике /под редакцией А.А.Беляева. М., Политиздат, 2009.
5. Томилов В.В. «Культура предпринимательства», С-П, «Питер», 2007.
6. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения», М., издательский центр «Академия», 2006 г.
7. Н.С.Ефимова «Основы общей психологии» ИД «ФОРУМ» - ИНФРА-М, 2007 г.
8. Самыгин П.С. Социальная психология. Ростов н/Д.: Феникс, 2009 г.
9. Спринц А.М. Медицинская психология с элементами общей психологии. С-П. Спец.Лит. 2005г.
10. Немов Р.С. Психология. М: Высшее образование, 2007 г.
11. Немов Р.С. Психологический словарь. М: ВЛАДОС, 2007 г.
12. Ботавина Р.Н. Этика деловых общений. – М.: Дело, 2001
13. Шеламова М.Г. Деловая культура и психология общения. – М.: ПрофОбрИздат, 2002

Дополнительные источники:

1. Формановская А.И. «Употребление русского речевого этикета», М., «Русский язык», 2006.
2. Шаламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», М., «Академия», 2007.
3. В.В. Усов «Деловой этикет» М, издат. центр «Академия», 2010 г.
4. Р.С. Немов «Общая психология», ПИТЕР, 2007 г.
5. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения», М., АСАДЕМА, 2005 г.
6. О.Ю.Свергун «Психология успеха» М. «АСТ-ПРЕСС», 2000 г.
7. В.П. Пугачёва «Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом» - М., Аспект-пресс, 2001 г.
8. В.С. Герасимов «Методика преподавания психологии» (курс лекций), М., Ось – 89, 2004 г.
9. Краткий толковый словарь русского языка/ Под ред. В.В.Розановой.– М.: Русский язык, 1982.
10. Энциклопедический словарь юного филолога (языкознание)/ Сост. М.В.Панов.- М.: Педагогика, 1984.

Интернет ресурсы:

1. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
2. <http://www.moscow-expert.ru>
3. http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost_MBA
4. Министерство здравоохранения и социального развития РФ (<http://www.minzdravsoc.ru>)
5. Центральный НИИ организации и информатизации здравоохранения (<http://www.mednet.ru>).
6. www.medpsy.ru
7. www.lossofsoul.com/
8. www.psylib.org.ua
9. www.flogiston.ru

Информационно – правовое обеспечение:

1. Система «Консультант», Система «Гарант»

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения:</p> <p>использовать средства общения в профессиональной деятельности; давать психологическую оценку личности; применять приемы психологической саморегуляции;</p> <p>Усвоенные знания:</p> <p>основные задачи и методы психологии; психические процессы и состояния; структура личности; пути социальной адаптации и мотивации личности;</p> <p>этапы профессиональной адаптации; принципы профилактики эмоционального «выгорания» специалиста;</p> <p>функции и средства общения; закономерности общения; основы делового общения.</p>	<p>практические работы, контрольное тестирование, самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся</p>

1. Перечень формируемых профессиональных и общих компетенций (частично)

Код	Содержание
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивая их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации.
ОК 10.	Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.
ОК 11.	Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

