

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш

Приказ № __ от _____ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Т.И. Савчук, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общегуманитарных, социально-экономических и естественнонаучных дисциплин («ОГСЭ и ЕН»)

Протокол № ____ от « ____ » _____ 2021г.
 Председатель ЦМК «ОГСЭ и ЕН»
 _____ Евдокимов С.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»,

Протокол № ____ от « ____ » _____ 2021г.
 Методист
 _____ Донченко Я.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена

В соответствии с учебным планом учебная дисциплина «Психология общения» относится к углубленной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- уметь использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;
- уметь определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
- уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- знать базовые понятия психологии общения;
- знать основные подходы в изучении проблемы общения;
- знать специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения;
- знать механизмы понимания и познания в общении;
- знать функции и характеристики обратной связи в общении;
- знать основные механизмы воздействия на партнера по общению;
- знать причины и факторы затрудненного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР1. Осознание себя гражданином и защитником великой страны

ЛР6. Проявление уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР8. Проявление и демонстрацию уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР14. Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Работа во взаимодействии педагога и обучающегося - 48 часов, в том числе:

- обязательной нагрузки обучающегося - 46 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>48</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>46</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>13</i>
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>2</i>
в том числе: Проработка учебной литературы Проработка конспектов лекции Подготовка рефератов Подготовка презентаций	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	<i>2</i>

3.2. Тематический план и содержание учебного предмета «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Тема и форма аудиторного занятия/тема самостоятельной работы обучающихся		Домашнее задание	Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4	5
Тема 1. Общение. Структура и средства	Содержание учебного материала			2	
	1.	Определение общения. Стороны общения	О1. с. 9-25.	1	1
	2.	Средства общения. Виды общения		1	1
Тема 2. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала			4	
	3.	Основные каналы общения. Особенности невербального общения	О.1. с. 141-158	1	1
	4.	Средства невербального общения		1	1
	5.	Практическое задание № 1. Изучение индивидуально - психологических особенностей личности. Психологическое тестирование. Самодиагностика «Невербальное общение»	Составить характеристику	1	
	6			1	
Тема 3. Вербальное общение. Речевые формы общения	Содержание учебного материала			4	
	7.	Функции вербального общения. Виды вербального общения.	О1. с. 115-123.	1	1
	8.	Речевые средства общения		1	1
	9.	Практическое задание № 2. Проведение психологической диагностики Самооценки личности и уровня её притязаний.	Провести тестирование	1	
	10.			1	
Тема 4. Стили общения	Содержание учебного материала			2	
	11.	Стили общения. Группы общения	О1. с. 80-87.	1	1
	12.	Техники эффективного знакомства		1	1
Тема 5. Манипулирование	Содержание учебного материала			5	
	13.	Понятие «манипуляция». Причины манипуляции.	О1. с. 80-87.	1	1
	14.	Способы манипулирования людьми и как им противостоять?		1	1
	15.	Практическое задание № 3. Выявление уровня коммуникативной компетенции.	Выполнить СР № 1	1	
	16.			1	
	Самостоятельная работа № 1. Стереотипы в профессиональной деятельности.			1	
Тема 6. Механизмы	Содержание учебного материала			2	
	17.	Что такое восприятие. Понятие о межличностном восприятии	О1. с. 207-215	1	1

межличностного восприятия	18.	Механизмы межличностного восприятия		1	1
Тема 7. Психологические защиты. Барьеры в общении	Содержание учебного материала			4	
	19.	Что такое психологические защиты. Общие характеристики защитных механизмов	О1. с. 207-215	1	1
	20.	Стратегии защиты. Барьеры в общении		1	1
	21.	Практическое задание № 4. Построение конструктивного диалога в процессе общения. Тренинг по выработке коммуникативных умений и навыков	Провести тренинг	1	
	22.			1	
Тема 8. Конструктивное общение. Контроль эмоций	Содержание учебного материала			2	
	23.	Способы снижения эмоциональной напряженности	О1. с. 247-250	1	1
	24.	Управление своими эмоциями и чувствами		1	1
Тема 9 Активное и пассивное слушание	Содержание учебного материала			6	
	25.	Умение слушать. Виды слушания	О1. с. 127-136	1	1
	26.	Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание		1	1
	27.	Практическое задание № 5. Способы повышения качества передачи информации	Подготовить сообщения	1	
	28.			1	
	29.	Практическое задание № 6. Методы развития коммуникативных способностей	Провести деловую игру	1	
	30.			1	
Тема 10. Приёмы расположения к себе. Самопрезентация.	Содержание учебного материала			6	
	31.	Понятие о самопрезентации. Знаки внимания	О1. с. 250-261.	1	1
	32.	Комплименты. Похвала и поддержка		1	1
	33.	Практическое задание № 7. Методы развития коммуникативных способностей	Подготовить сообщения	1	
	34.			1	
	35.	Что такое конфликт? Типы конфликтов. Конфликтная ситуация	О1. с. 327-332.	1	1
	36.	Инцидент. Способы разрешения конфликта		1	1
Тема 12 Причины конфликтов в организации	Содержание учебного материала			2	
	37.	Этапы разрешения конфликта. Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.	О1. с. 327-332.	1	1
	38.	Непроизводственные причины конфликтов. Кодекс повеления в конфликте.		1	1

Тема 13 Типология конфликтов	Содержание учебного материала			3	
	39.	Типы внутригрупповых конфликтов. Этапы возникновения и развития конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	О1. с. 333-336	1	1
	40.	Рекомендации по наиболее эффективному использованию стратегий в ситуациях общения. Предупреждение и прогнозирование конфликтов. Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Подготовиться к практическому занятию	1	1
	41.	Практическое занятие № 8. Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Провести тренинг	1	
Тема 14 Понятие этики, морали, этикета в деловом общении	Содержание учебного материала			3	
	42.	Понятие морали. Общечеловеческое значение моральных основ	О1. с. 354-376 Выполнить СР№ 2	1	1
	43.	Понятие этики. Этика в неформальном общении. Правила поведения в служебной обстановке. Корпоративная этика. Нарушение этических норм.		1	1
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка сообщений по теме «Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикета			1	
Тема 15 Этикет в деловом общении	Содержание учебного материала			3	
	44.	Этические принципы проведения деловой беседы. Этапы проведения беседы (подготовительный, основной, заключительный). Анализ результатов беседы	О1. с. 354-376	1	1
	45.	Психологические особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам: этапы, техники и приёмы ведения деловых переговоров. Технические приёмы, применяемые на переговорах	Подготовиться к зачетному занятию	1	1
Промежуточная аттестация	46.	Зачётное занятие		1	3
Всего:				48	

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин»,

Оборудование учебного кабинета:

- Доска учебная;
- Рабочее место преподавателя;
- Ученические столы и стулья (по числу обучающихся);
- Шкафы для хранения методического материала;
- Раздаточный дидактический материал

Технические средства обучения:

- Компьютер;
- Средства аудиовизуализации;
- Плазменный телевизор;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Иванников, В.А. Психология. (Электронный ресурс): учебник для СПО / Иванников, В.А. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.
2. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, И.Ю. Скибицкий, Э.Г. – Москва: Издательство Юрайт, 2018.
3. Корягина, Н.А. Психология общения. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / Корягина, Н.А., Антонова, Н.В., Овсянникова, С.В. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

Дополнительные источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология общения. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / Бороздина, Г.В., Кормнова Н.А., : под общ. ред. Бороздиной, Г.В. – Москва: Издательство Юрайт, 2018.
2. Леонов, Н.И. Психология общения. (Электронный ресурс): учебное пособие для СПО / Леонов, Н.И. – 5-е изд., пер. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

Электронные источники

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Конфликтология
<http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
3. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знание: базовых понятий психологии общения; основных подходов в изучении проблемы общения; специфики коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; механизмов понимания и познания в общении; функций и характеристики обратной связи в общении; основных механизмов воздействия на партнера по общению; причин и факторов затрудненного общения.</p> <p>Умение: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Оценка результатов деятельности обучающегося при:</p> <ul style="list-style-type: none"> – письменных и устных ответах на семинарах; – текущем тестировании; – написании эссе; – выполнении СР; – выполнении экзаменационных заданий.

ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

ЛР1. Осознавать себя гражданином и защитником великой страны	Осознает себя гражданином и защитником великой страны
ЛР6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и иметь готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	Проявляет уважение к людям старшего поколения и проявляет готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР8. Проявлять и демонстрировать уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть Сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Проявляет и демонстрирует уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастен к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР14. Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	Способен ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирает способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств, содействует поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.