

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 \_\_\_\_\_ 2022 г.

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



г. Симферополь, 2022

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 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Председатель ЦМК «ОГСЭ и ЕН»

\_\_\_\_\_ Ярцева В.В.

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 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Методист

\_\_\_\_\_ Донченко Я.А.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5.	ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ	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:

**ЛР 1** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

**ЛР 5** Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

**ЛР 11** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

**ЛР 13** Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки 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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	48
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	46
в том числе:	
практические занятия	23
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
в том числе: Проработка учебной литературы Проработка конспектов лекции Подготовка рефератов Подготовка презентаций	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	2

### 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.	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	Провести тестирование	1	
	10.			Самооценки личности и уровня её притязаний.	1
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала			2	
	11.	Практическое задание № 3. Техники влияния и противостояния влиянию	О1. с. 160-167.	1	1
	12.			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 № 4. 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
<b>Тема 7.</b> Психологические защиты. Барьеры в общении	<b>Содержание учебного материала</b>			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.	<b>Практическое задание № 5.</b> Построение конструктивного диалога в процессе общения. Тренинг по выработке коммуникативных умений и навыков	Провести тренинг	1	
	22.			1	
<b>Тема 8.</b> Конструктивное общение. Контроль эмоций	<b>Содержание учебного материала</b>			2	
	23.	Способы снижения эмоциональной напряженности	О1. с. 247-250	1	1
	24.	Управление своими эмоциями и чувствами		1	1
<b>Тема 9</b> Активное и пассивное слушание	<b>Содержание учебного материала</b>			6	
	25.	Умение слушать. Виды слушания	О1. с. 127-136	1	1
	26.	Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание		1	1
	27.	<b>Практическое задание № 6.</b> Правила эмпатического слушания	О1. с. 136-140	1	
	28.			1	
	29.	<b>Практическое задание № 7.</b> Искажение информации при ее передачи	О1. с. 136-140	1	
	30.			1	
<b>Тема 10.</b> Приёмы расположения к себе. Самопрезентация.	<b>Содержание учебного материала</b>			6	
	31.	Понятие о самопрезентации. Знаки внимания	О1. с. 250-261.	1	1
	32.	Комплименты. Похвала и поддержка		1	1
	33.	<b>Практическое задание № 8.</b> Методы развития коммуникативных способностей	Подготовить сообщения	1	
	34.			1	
	35.	<b>Практическое задание № 9.</b> "Успешная самопрезентация"	Тренинг.	1	1
	36.			1	1
<b>Тема 12</b> Причины конфликтов в организации	<b>Содержание учебного материала</b>			2	
	37.	Что такое конфликт? Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.	О1. с. 327-332.	1	1
	38.	Инцидент. Способы разрешения конфликта		1	1
<b>Тема 13</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			3	



Типология конфликтов	39.	Типы 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.	<b>Практическое занятие № 10.</b> Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Провести тренинг	2	
	42			1	
<b>Тема 14</b> Деловое общение.	<b>Содержание учебного материала</b>			3	
	43.	<b>Практическое занятие № 11.</b>	О1. с. 384-396	1	1
	44.	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений		1	1
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка сообщений по теме «Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикета			1	
<b>Тема 15</b> Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			3	
	44.	Темперамент. Типы и свойства темперамента	О1. с. 224-231	1	1
	45.	<b>Практическое занятие № 12.</b> Определение типа темперамента по методите Г.Айзенка	Подготовка к зачету	1	1
<b>Промежуточная аттестация</b>	46.	<b>Зачётное занятие</b>		1	3
<b>Всего:</b>				<b>48</b>	

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. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2019. – 317, с. – ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный
2. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения: учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. –18-е изд., стер. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020. – 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1 Текст: непосредственный

##### **Дополнительные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 463 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-01527-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL
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. 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><b>Знание:</b>  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><b>Умение:</b>  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><b>«Отлично»</b> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p><b>«Хорошо»</b> - 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><b>«Удовлетворительно»</b> - 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><b>«Неудовлетворительно»</b> - 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"> <li>– письменных и устных ответах на семинарах;</li> <li>– текущем тестировании;</li> <li>– написании эссе;</li> <li>– выполнении СР;</li> <li>– выполнении экзаменационных заданий.</li> </ul>

## ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

ЛР1 Осознавать себя гражданином и защитником великой страны	Осознает себя гражданином и защитником великой страны
ЛР5 Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	Демонстрирует приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР11 Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.	Проявляет уважение к эстетическим ценностям, обладает основами эстетической культуры.
ЛР13 Демонстрировать профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: знать местную и общую туристическую информацию, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знать компьютерные программы, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, уметь разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: знает местную и общую туристическую информацию, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знает компьютерные программы, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умеет разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.