

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 № 72 от 31.09 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2020

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

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

Протокол № 1 от «28» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ОГСЭ и ЕН»

 Мамонтова 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 № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Виспянская Е.Я.

## **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

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового 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 делового 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	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, оценивать 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 профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

#### **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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>48</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>46</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>13</i>
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>2</i>
в том числе: Проработка учебной литературы Проработка конспектов лекции Подготовка рефератов Подготовка презентаций	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	<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
<b>Тема 1.</b> Общение. Структура и средства	<b>Содержание учебного материала</b>			2	
	1.	Определение общения. Стороны общения	О1. с. 9-25.	1	1
	2.	Средства общения. Виды общения		1	1
<b>Тема 2.</b> Невербальные средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>			4	
	3.	Основные каналы общения. Особенности невербального общения	О.1. с. 141-158	1	1
	4.	Средства невербального общения		1	1
	5.	<b>Практическое задание № 1.</b> Изучение индивидуально - психологических особенностей личности. Психологическое тестирование. Самодиагностика «Невербальное общение»	Составить характеристику	1	
	6			1	
<b>Тема 3.</b> Вербальное общение. Речевые формы общения	<b>Содержание учебного материала</b>			4	
	7.	Функции вербального общения. Виды вербального общения.	О1. с. 115-123.	1	1
	8.	Речевые средства общения		1	1
	9.	<b>Практическое задание № 2.</b> Проведение психологической диагностики Самооценки личности и уровня её притязаний.	Провести тестирование	1	
10.	1				
<b>Тема 4.</b> Стили общения	<b>Содержание учебного материала</b>			2	
	11.	Стили общения. Группы общения	О1. с. 80-87.	1	1
	12.	Техники эффективного знакомства		1	1
<b>Тема 5.</b> Манипулирование	<b>Содержание учебного материала</b>			5	
	13.	Понятие «манипуляция». Причины манипуляции.	О1. с. 80-87.	1	1
	14.	Способы манипулирования людьми и как им противостоять?		1	1
	15.	<b>Практическое задание № 3.</b> Выявление уровня коммуникативной компетенции.	Выполнить СР № 1	1	
	16.			1	
	Самостоятельная работа № 1. Стереотипы в профессиональной деятельности.			1	
<b>Тема 6.</b> Механизмы межличностного восприятия	<b>Содержание учебного материала</b>			2	
	17.	Что такое восприятие. Понятие о межличностном восприятии	О1. с. 207-215	1	1
	18.	Механизмы межличностного восприятия		1	1
<b>Тема 7.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			4	

Психологические защиты. Барьеры в общении	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 № 4.</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 № 5.</b> Способы повышения качества передачи информации	Подготовить сообщения	1	
	28.			1	
	29.	<b>Практическое задание № 6.</b> Методы развития коммуникативных способностей	Провести деловую игру	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 № 7.</b> 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
<b>Тема 12</b> Причины конфликтов в организации	<b>Содержание учебного материала</b>			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
<b>Тема 13</b> Типология конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>			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.	<b>Практическое занятие № 8.</b> Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Провести тренинг	1	
<b>Тема 14</b> Понятие этики, морали, этикета в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			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	
<b>Тема 15</b> Этикет в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			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
<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. Психология общения. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова – М.: Издательство Юрайт, 2018.
2. Иванников В.А. Психология. (Электронный ресурс): учебник для СПО / В.А. Иванников. – М.: Издательство Юрайт, 2018.
3. Скибицкая И.Ю. Деловое общение. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. – М.: Издательство Юрайт, 2018.

Дополнительные источники:

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

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>Умения:</b> Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
Использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя	Использует приемы общения с учетом возраста, статуса гостя
Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	Определяет тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности
Использовать саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Использует саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
<b>Знания:</b> Базовые понятия психологии общения	Знает базовые понятия психологии общения
Основные подходы в изучении проблемы общения	Знает основные подходы в изучении проблемы общения
Специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения;	Знает специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения;
Механизмы понимания и познания в общении;	Знает механизмы понимания и познания в общении;
Функции и характеристики обратной связи в общении	Знает функции и характеристики обратной связи в общении
Основные механизмы воздействия на партнера по общению	Знает основные механизмы воздействия на партнера по общению
Причины и факторы затрудненного общения.	Знает причины и факторы затрудненного общения.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Проявление интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Организация собственной деятельности для выполнения типовых задач
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и не стандартных ситуаций

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Использование информации для эффективного выполнения поставленных задач
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование ИКТ в своей деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Эффективная работа в коллективе
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу в команде и ее результат
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование задач профессионального и личностного развития
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Ориентация в условиях частой смены деятельности