

ООО «Академия»

Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения
Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ
ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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; приемы саморегуляции в процессе общения.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	56
В т. ч. в форме практической подготовки	14
в том числе:	
теоретическое обучение	36
	20
Из : промежуточная аттестация ()	2

³² Объем самостоятельной работы обучающихся определяется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема образовательной программы в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренным тематическим планом и содержанием учебной дисциплины (междисциплинарного курса).

³³ Проводится в форме дифференцированного зачета

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов ³⁴ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3. Единство общения и деятельности.		
	Содержание практических работ <i>Практическая работа №1. Осуществлять коммуникации с сотрудниками</i> <i>Практическая работа №2. Осуществлять коммуникации потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</i>		
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Содержание практических работ <i>Практическая работа №3. Основные положения, принципы, законы философии гостеприимства</i> <i>Практическая работа №4. Сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей</i>		
Тема 3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04,
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		

(интерактивная сторона общения)	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		ОК 05, ОК 09
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Основные элементы коммуникации.		
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Содержание практических работ Практическая работа №5. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Практическая работа №6. Круглый стол на тему «Толерантность»		
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Содержание практических работ Практическая работа №7. Решение ситуационных задач. Практическая работа №8. Решение ситуационных задач.		
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		

	Содержание практических работ Практическая работа №9. Диалоги этикета Практическая работа №10. Диалоги «Деловой этикет»		
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		56	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии», техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Козлова Т. В. Психология. Тестовые задания и ситуационные задачи для студентов медицинских колледжей : учебное пособие для СПО / Т. В. Козлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-8114-7992-4

2. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3

3. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. — Ростов н/Д: Феникс, 2020. — 317 с.

4. Шеламова Г.М. Психология общения / Г.М. Шеламова. — Москва: Академия, 2020. — 128 с.

5. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489968>

6. Якуничева О. Н. Медицинская психология. Курс лекций : учебное пособие для СПО / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0.

7. Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0

3.2.2. Основные электронные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный

// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. . . . : / . . . , —
2- . — : , 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — :
//

PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

4.Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL:<https://profspo.ru/books/104697>

5.Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978- 5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL:<https://profspo.ru/books/864722>

5.Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996- 2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>"

6.Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>

7.Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 01.11.2021).

8.Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114- 9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 17.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9.Козлова Т. В. Психология. Тестовые задания и ситуационные задачи для студентов медицинских колледжей : учебное пособие для спо / Т. В. Козлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-8114-7992-4. — Текст : электронный // Лань : электронно- библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180805> (дата обращения: 17.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

10.Якуничева О. Н. Медицинская психология. Курс лекций : учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5- 8114-8427-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685> (дата обращения: 17.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

11.Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с.

— ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

12.Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5768-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146825> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей

13. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

- 1.Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. –Москва: ФОРУМ, 2020. – 192 с.
2. Психология общения : энциклопедический словарь /М.М. Абдуллаева [и др.]Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS: [сайт].—URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ³⁵	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы,	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов
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; приемы саморегуляции в процессе общения.	адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете