

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ 05. Психология общения  
для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. Психология общения**

## **1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>52</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>50</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия (если предусмотрено)	22
Самостоятельная работа	2
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	4	
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства Общения. Единство общения и деятельности.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	2	
	<b>ПЗ 1.</b> Приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.		
<b>Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	4	
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	2	
	<b>ПЗ 2.</b> Понятие самопрезентации. Техники эффективной самопрезентации.		
<b>Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	4	
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	2	
	<b>ПЗ 3</b> Роли и ролевые ожидания. Общение как взаимодействие.		

<b>Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	4	
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	2	
	<b>ПЗ 4.</b> Вербальные и невербальные средства общения.		
<b>Тема 5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	4	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	2	
	<b>ПЗ 5.</b> Формирование навыков ведения переговоров.		
<b>Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	
	<b>В том числе практические занятия</b>	4	
	<b>ПЗ 6.</b> Способы управления конфликтами		
	<b>ПЗ 7.</b> Изучение способов бесконфликтного общения и саморегуляции.		
<b>Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	<b>В том числе практические занятия</b>	4	
	<b>ПЗ 8.</b> Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<b>ПЗ 9.</b> Изучение классификации эмоций и роли эмоции в жизни человека. Диагностика эмоциональных состояний.		
<b>Тема 8. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	<b>В том числе практические занятия</b>	4	

	<b>ПЗ 10.</b> Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности.		
	<b>ПЗ 11.</b> Соблюдение делового этикета с учетом особенностей партнеров по общению		
	<b>Самостоятельная работа</b> СР. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>52</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Освоение программы учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения осуществляется в ГБПОУ КК «КТЭК», реализующего образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, в учебном кабинете, в котором имеется свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся.

В кабинете имеется в наличии мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса просматривают визуальную информацию, создают презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения входят:

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **Основные источники.**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 437 с.
2. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 492 с.
3. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г. М. Шеламова. - 17-е изд., стер. - Москва: Академия, 2018. – 189 с.: ил.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Рогов, Е.И. Психология общения + Приложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371> (дата обращения: 04.12.2020). — Текст : электронный
2. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебное пособие / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — ISBN 978-5-406-06373-6. — URL: <https://book.ru/book/927708> (дата обращения: 04.12.2020). — Текст : электронный
3. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2017. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
4. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-



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

Результаты обучения	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.)  <b>Промежуточная аттестация</b> 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	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.	<b>Текущий контроль:</b> - Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете