


**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ:


Первый проректор
В.Ю. Питюков
« 25 »  2021г.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по учебной дисциплине**

ОГСЭ.05 «Психология общения»

срок обучения очное 3г.10м.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

г. Химки, микр. Сходня, 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования к минимуму содержания и уровню подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих учебную дисциплину ОГСЭ.05 «Психология общения» в качестве обязательной дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СПО.

Протокол № 4 от «24» 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам.декана факультета СПО

Е.В.Разумовская Е.В.Разумовская

« 24 » 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор, декан факультета СПО

В.А. Жидких В.А. Жидких

« 24 » 06 2021 г.

Составил (автор)

Т. А. Горунчик, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»

2.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки специалиста среднего звена по специальности СПО **43.02.14. Гостиничное дело** очной формы обучения 3 года 10 месяцев.

Рабочая программа обеспечивает возможность дальнейшего успешного профессионального обучения или профессиональной деятельности, может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при проведении мастер-классов и конкурсов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология общения» относится к общегуманитарному и социально-экономическому циклу и изучается как обязательная дисциплина при освоении специальности в учреждениях СПО.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

уметь:

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- 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;

Выпускник (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 02. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы – 48 часов, включая:

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 48 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	48
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	48
лекции	36
Практические занятия	12
Форма контроля: 7 семестр – Контрольная работа	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	8	
	1. Понятие личности. Теории развития личности. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения 3. Единство общения и деятельности.	6	2
	Практическая работа Выполнение теста «КОС», анализ своей «Я – концепции», работа с установками.	2	
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная	Содержание учебного материала	5	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	3

сторона общения)	<p>Практическая работа</p> <p>Самодиагностика «Мой имидж», диагностика способности к эмпатии, задание «Групповое рисование»</p>	1	
<p>Тема 3.</p> <p>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>	4 2	3
	<p>Практическая работа</p> <p>Игра «Книга рекордов», тренировка умений завершать разговор, Тест «Три Я», Упражнение «Вавилонская башня».</p>	2	
<p>Тема 4.</p> <p>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	8	3
	<p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.</p> <p>2. Невербальная коммуникация.</p> <p>3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p>	6	

	<p>Практическая работа</p> <p>Практикум по коммуникативным барьерам (задания 10,11). Обсуждение темы: «Ругательства, вульгаризмы и слова паразиты в вашем стиле общения». Подбираем эвфемизмы. Тест «Речевые барьеры в общении». Тест на проверку коммуникативных навыков. Имитационная игра «Адские башни». Упражнение «Слепое слушание»</p>	2	
Тема 5.	Содержание учебного материала		
Формы делового общения и их характеристики	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	5	3
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	4	
	<p>Практическая работа</p> <p>Ситуационно – ролевая игра «Деловая беседа». Деловая игра «Собеседование с работодателем». Тренировка в убеждающем выступлении (задание 20, 21)</p>	1	
Тема 6.	Содержание учебного материала	5	3
Конфликт: его сущность и			
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление	4	

<p>основные характеристики</p>	<p>конфликта. Стратегия разрешения конфликтов</p> <p>Практическая работа</p> <p>Наша реакция на ситуацию(задание 23). Анализ: вы делаете – лучше сделать. Упражнение «Чем является Ваша жизнь». Коммуникативный тренинг «Самооценка конфликтности».</p>	<p>1</p>	
<p>Тема 7.</p> <p>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.</p> <p>2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</p>	<p>6</p> <p>4</p>	<p>3</p>
<p>Тема 8.</p> <p>Общие сведения об этической культуре</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</p> <p>2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p>	<p>7</p> <p>6</p> <p>1</p>	<p>3</p>

	Практическая работа Ситуационное упражнение «Деловой этикет».		
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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы учебной дисциплины требует наличия:

учебного кабинета, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, шкафы, учебная доска, технические средства обучения (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, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Основная:

1. Психология и этика делового общения: учебник. М.: Юнити-Дана, 2017 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118&sr=1)
2. Деловое общение: учебное пособие. Титова Л. Г. М.: Юнити-Дана, 2018 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853&sr=1)
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2017 (Электронный ресурс, URL: https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=94629)

Дополнительная:

1. Рамендик Д.М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО. – М. : Издательство Юрайт, 2017
2. Иванников В.А. Психология : учебник для СПО. – М : Издательство Юрайт, 2016

3. Технологии делового общения: учебное пособие. Титова Л. Г. М.: Юнити-Дана, 2015 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436854&sr=1)

4. Конфликтология: учебник. Зеленков М.Ю. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=452906&sr=1)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям,</p> <p>полнота ответов, точность формулировок,</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>-выполнение практических заданий</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме контрольной работы в виде:</p>

<p>общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>-письменных ответов на вопросы.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий на практических занятиях;</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>в форме контрольной работы в виде:</p> <p>-письменных ответов на вопросы.</p>

	Рациональность действий и т.д.	
--	---	--