

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) 43.02.14 Гостиничное дело и примерной программы учебной дисциплины.

Разработчики:

Куценок Елена Юрьевна, методист методического отдела

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.1 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации и профессиональной переподготовке работников гостиничной индустрии.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	З 1 взаимосвязь общения и деятельности; З 2 цели, функции, виды и уровни общения; З 3 роли и ролевые ожидания в общении; З 4 виды социальных взаимодействий; З 5 механизмы взаимопонимания в общении; З 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 7 этические принципы общения; З 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; З 9 приемы саморегуляции в процессе общения.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения

Коды профессиональных компетенций	Наименования учебной дисциплины	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины					Практика		
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв., часов	
					Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ОГСЭ.04 Психология общения	60	60	-	10	6	-	50	-	-	-	-
	Всего:	60	60	-	10	6	-	50	-	-	-	-

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОГСЭ.04 Психология общения

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	Работа 1.О. Единство общения и деятельности. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения в профессиональной деятельности. Работа 2.О. Самопознание и самооценка. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации.	4	6	6	У 1 У 2	З 1- З 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.1.О. Р.2.О.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	Работа 3.О. Создание имиджа делового человека». Восприятие человека по его внешности и поведению. Самодиагностика. Самоанализ. Составление плана действий по коррекции проявлений, мешающих эффективному общению. Работа 4.О. Ошибки социального восприятия.			6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.3.О. Р.4.О.
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	Работа 5.О. Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. Определение и применение разных трансакций в зависимости от ситуации.	-	-	6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.5.О.
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство	Работа 6.О. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Работа 7.О. Культурные различия и невербальная коммуникация. Работа 8.О.	-	-	8	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.6.О. Р.7.О. Р.8.О.

	повышения эффективности общения.	Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения, развитие терпимого отношения к другим, использование эффективных техник общения. Анализ ролевых игр.								
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	Работа 9.О. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на навыки корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать. Работа 10.О. Техники публичного выступления и самопрезентации.	-	-	6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.9.О. Р.10.О.
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	Работа 11.О. Производственные конфликты и алгоритм их разрешения. Роль руководителя гостиницы в разрешении конфликтов.	-	-	6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.11.О.
Тема 7. Эмоциональное реагирование в	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	Работа 12.О. Самодиагностика: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в			6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.12.О.

конфликтах и саморегуляция	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	конфликтной ситуации». Анализ своего поведения на основе результатов диагностики.								
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	Работа 13.О Составление памятки по деловому этикету в сфере сервиса и туризма	-	-	6	У 1 У 2	3 1- 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.13.О.
ВСЕГО			4	6	50					
Промежуточная аттестация										Дифференцированный зачет

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения предполагает наличие учебного кабинета «Психология», оснащенного оборудованием:

- 1.1 учебные места по количеству обучающихся;
- 1.2 рабочее место преподавателя;
- 1.3 интерактивная доска (учебная доска);

техническими средствами обучения:

- 1.4 персональный компьютер преподавателя;
- 1.5 мультимедийное оборудование.

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1. Основные источники:

1.1 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, 2021. – 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/7700>

1.2 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

1.3 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

1.4 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

1.5 Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

1.6 Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2022. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/945172>

1.7 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. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .

1.8 Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

1.9 Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

4.2.2. Дополнительные источники

2.1 Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>

2.2 Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>

2.3 Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>

4.2.3. Интернет-ресурсы

3.1 Портал про гостиничный бизнес. <https://prohotel.ru>

3.2 Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. <https://www.frontdesk.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Одновременно с изучением дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения, обучающиеся получают знания по дисциплинам: ОУД.В. Обществознание.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной дисциплине:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю учебной дисциплины;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы – туризм и индустрия гостеприимства;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных (гостиничных, туристских) организациях не реже 1 раза в 3 года.