

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

Е.В. Гогжаева

«30 августа» 2024 г.

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

для специальности

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

2024 г.

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены: ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ «09» декабря 2016 г. № 1552, примерная программа среднего профессионального образования – программа подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974;

Организация-разработчик: ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

Разработчик: преподаватель Карапетян Л.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании
цикловой методической комиссии по специальности
Гостиничное дело
протокол № 1 от «28» август 2024 г.
Председатель цикловой методической
комиссии О. А. Ковбунова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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; -приемы саморегуляции в процессе общения.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

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.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 56 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Теоретические занятия	38
практические занятия	18
аттестация в форме зачета	1

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

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Общение как нравственно-психологическая проблема	Содержание учебного материала	5	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Сущность, функции и структура общения	1	
	Виды и формы делового общения	1	
	Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения	2	
	Стили общения	1	
Тема 2. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	5	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Кинесические и проксемические особенности общения	2	
	Особенности визуального контакта	1	
	Практическое занятие: Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	
Тема 3. Культура речевого общения	Содержание учебного материала	7	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Культура речи делового человека	1	
	Публичные выступления	1	
	Нравственно-психологические особенности спора	1	
	Психологические механизмы влияния на партнера	1	
	Барьеры в общении и их преодоление	1	
	Практическое занятие: Определить виды общения, обозначить плюсы и минусы вербальной информации.	2	
Тема 4.	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5,

Технология делового общения	Деловой протокол: сущность, характеристика, значение	1	ОК 9
	Деловые беседы и переговоры	1	
	Культура деловых совещаний	1	
	Особенности общения с иностранными партнерами	1	
	Практическое занятие: Стиль делового общения. Трансактный анализ общения (по Э. Берну).	2	
Тема 5. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Роль этики в деловом общении	1	
	Человеческие отношения и мотивация деятельности	1	
	Деловое общение и психология коллектива	1	
	Особенности общения в коллективе «по вертикале», «по горизонтале»	2	
	Практическое занятие: деловая игра Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.	2	
Тема 6. Конфликты в деловой сфере	Содержание учебного материала	7	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Природа и причины конфликтов	1	
	Типология конфликтов	1	
	Разрешение конфликтов	1	
	Практическое занятие: Способы управления конфликтами Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса). Эго – состояния по Э. Берну.	3	
Тема 7. Служебный этикет	Содержание учебного материала	7	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Деловая этика и этикет	1	
	Приветствия, представления, знакомство	2	
	Этикет телефонных разговоров	1	
	Культура деловой переписки	1	
	Практическое занятие: Решить кроссворд по теме Служебный этикет. Организация и проведение совещаний- круглый стол	3	
Тема 8.	Содержание учебного материала	7	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

Искусство самопрезентации	Имидж делового человека	1	5, ОК 9
	Внешний вид делового человека	1	
	Телесный имидж	1	
	Модели поведения	1	
	Самоподача в общении	1	
	Практическое занятие: Деловая игра «Познай себя»	2	
Тема 9. Стресс- менеджмент в деловом общении	Содержание учебного материала	5	
	Эмоции в жизни делового человека	1	
	Стрессы и стрессовые состояния	1	
	Профессиональное выгорание и его профилактика	1	
	Практическое занятие: круглый стол - Проблема стресса в жизни современного общества.	2	
Всего:		56 час	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии общения, библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- психологические тесты;
- раздаточный материал по отработке психологических упражнений;
- место для проигрывания психологических упражнений; Технические средства

обучения:

- компьютер;
- мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бороздина Г. В., Психология общения : учебник — Москва : Юрайт 2024 г.

Дополнительная литература:

2. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Москва : КноРус, 2023 г.

Интернет-источники:

1. <http://psychologiya.com.ua/psixologiya-obshheniya.htm> Психология
2. <http://www.planetapsy.ru/psihologiya-obscheniya/anatomiya-dialoga-prostyepравила-obscheniya> планета психологии.
3. http://psychologi.net.ru/books_isk_ob.html Psychologi.net.ru
4. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php Библиотека Гумер – психология
5. http://psychologi.net.ru/book3_isk_ob/delob.html Psychologi.net.ru
6. <http://znanium.com> электронная библиотечная система

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Психология общения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания

комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
---	--

В результате изучения обязательной части 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; -приемы саморегуляции в процессе общения.	Письменный контроль в форме: - ответов на вопросы; - решения задач; - тестирования. Устный контроль в форме: - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - сообщений по теме. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.
---	--

Общие критерии оценки результатов освоения дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при

видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине Психология общения:

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. Понятия «общение» и «коммуникация».
3. Сущность, функции и структура общения.
4. Виды и формы делового общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Стилль делового общения. Трансактный анализ общения.
7. Этапы общения.
8. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
10. Психологическая характеристика невербального общения.
11. Природа и причины конфликтов.
12. Типология конфликтов.
13. Конфликты и их причины в организации.
14. Пути решения контактных ситуаций в деловом общении.
15. Деловая беседа.
16. Деловой этикет.
17. Сущность корпоративной этики.
18. Психология делового общения в рамках корпоративной этики организации.
19. Управление переговорами, основные этапы переговорного процесса.
20. Психологические условия успеха на переговорах.
21. Этикет телефонных разговоров.
22. Культура деловой переписки.