

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена

специальности 43.02.14 Гостиничное дело
(базовая подготовка)

г.о. Тольятти, 2021г.

ОДОБРЕНО:

Учебно-методическим Советом Академии
Председатель

_____/Алексеева У.С./

«26» февраля 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

_____/Т.В.Буробина

«26» февраля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчики: Лазарева А.Б., преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| | стр. |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |
| 5. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ | 11 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общегуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

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

В результате освоения дисциплины 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.

Развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее 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 обучающихся 48 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся 34 часов,
самостоятельной работы обучающихся 14 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | <i>Объем часов</i> |
|--|---------------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | <i>48</i> |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | <i>34</i> |
| в том числе: | |
| практические занятия | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | <i>14</i> |
| в том числе: | |
| работа с учебной литературой и интернет-ресурсами | <i>4</i> |
| подготовка сообщений | <i>4</i> |
| составление конспектов | <i>6</i> |
| <i>Итоговая аттестация в форме комплексного дифференцированного зачета</i> | |

2. 2. Структура и примерное содержание учебной дисциплины Психология общения

| 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 |
| Тема 1. Общение – основа человеческого бытия. | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 2 | |
| | 2 | Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами. | | 2 | |
| Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 2 | |
| | 2 | Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Составление конспекта на тему «Социальная перцепция». | | 2 | |
| Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. | 2 | |
| | 2 | Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения на тему «Социальное взаимодействие». | | 2 | |
| Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | Содержание учебного материала | | 6 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. | 2 | |
| | 2 | Невербальная коммуникация. | 2 | |
| | 3 | Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами. | | 2 | |

| | | | | |
|--|---|---|----|------------------------|
| Тема 5. Формы делового общения и их характеристики | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Деловая беседа. Формы постановки вопросов. | 2 | |
| | 2 | Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения на тему «Особенности делового общения». | | 2 | |
| Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики | Содержание учебного материала | | 2 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Составление конспекта на тему «Пути и способы профилактики конфликта». | | 2 | |
| Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. | 2 | |
| | 2 | Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. | 2 | |
| Тема 8. Общие сведения об этической культуре | Содержание учебного материала | | 4 | ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 |
| | 1 | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 | |
| | 2 | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Составление конспекта на тему «Деловой этикет». | | 2 | |
| | Дифференцированный зачет | | 2 | |
| Всего: | | | 48 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета педагогики и психологии

Оборудование учебного кабинета:

- стол ученический 2-х местный;
- стол учительский;
- стул полумягкий «Форма»;
- стул ученический;
- доска складная;
- шкаф книжный;
- стеллаж;
- жалюзи;
- кондиционер –BALLU;
- тумба с ящиками;
- стол-складной.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>. — Режим доступа: по подписке.

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063312>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1157274>. — Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и внеаудиторной самостоятельной работы.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| уметь - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Текущий контроль: - проверка индивидуальных заданий; - устный опрос; - практические занятия; - самостоятельная работа. Итоговый контроль: - дифференцированный зачет |
| 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. | |

5. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| Краткая характеристика вида занятий | Используемые активные и интерактивные формы | Объем занятий в интерактивных формах (часы) |
|--|---|---|
| Лекции | Информационно-проблемная лекция | 8 |
| Практические занятия, семинары: | Не предусмотрено | - |
| Лабораторные занятия: | Не предусмотрено | - |
| ВСЕГО: | | 8 |