

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**

ОГСЭ.05 Психология общения  
для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Чебоксары, 2020

Разработано в соответствии с требованиями  
ФГОС СПО по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Председатель ЦК \_\_\_\_\_

Разработчики:

---

Эксперты:

---

## СОДЕРЖАНИЕ

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

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **Психология общения** является частью основной образовательной программы разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально - экономического цикла.

### 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.

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.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие 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.

<b>Код компетенции</b>	<b>Дескрипторы. Знания. Умения</b>
ОК 03	<b>Дескрипторы:</b> использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования
	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития
	<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	<b>Дескрипторы:</b> участие в деловом общении для эффективного решения профессиональных задач; планирование профессиональной деятельности
	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
	<b>Знания:</b> психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	<b>Дескрипторы:</b> грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе
	<b>Умения:</b> излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы
	<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	<b>Дескрипторы:</b> применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальный объем учебной нагрузки 74 часа, в том числе:

Обязательная учебная нагрузка 64 часа;

самостоятельная работа обучающегося 10 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объем образовательной программы	74
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	64
в том числе: лекции, уроки	44
практические занятия	18
лабораторные занятия	-
консультации	-
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	10
<i>виды самостоятельных работ: подготовка рефератов, докладов, презентаций; заполнение таблиц; составление Кодекса поведения в конфликте</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
<i>4 курс, 7 семестр</i>				
<b>Раздел 1. Понятие и сущность общения</b>				
<b>Тема 1.1. Понятие общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<b>1. Сущность, цели, функции, виды и уровни общения.</b> Определение психологии общения. <b>Цели и уровни общения.</b> Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. <b>Виды общения.</b> Каналы общения. Стороны общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.	2	2	OK 03 OK 04 OK 05
	<b>2. Функции общения.</b> Определение понятия функция. <b>Функции общения:</b> прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову. Модели общения. Теория трансактного анализа Э. Бёрна.	2	2	
	<b>3. Общение как коммуникация.</b> Структура, основные функции и виды коммуникаций. Особенности коммуникаций. Коммуникативная сторона общения. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Коммуникативные стили. Вербальная коммуникация. Коммуникативная тактика и стратегия.	2	2	
	<b>4. Практическое занятие. Формирование коммуникативных навыков.</b> «Трансактный анализ». Тестирование «Родитель - Взрослый - Ребенок». Тренинг коммуникативных навыков.	2	3	
<b>Тема 1.2 Общение и личность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<b>5. Общение и личность.</b> Понятие личность, индивид, индивидуальность. Разновидности типов личности и особенности их поведения. Структура личности. Макро – и микросреда личности. Индивидуально - психологические качества личности. Личностные особенности и врождённые факторы, осложняющие общение. Потребности. Мотив и мотивация.	2	2	OK 03 OK 04 OK 05
	<b>6. Индивидуально-типологические особенности личности</b> Понятие о способностях. Задатки и способности. Темперамент, характер, воля, способности. Темперамент человека, его проявление в общении. Темперамент и характер. Типы темперамента. Свойств темперамента. Темперамент и творчество. Характер, его формирование. Типология характеров. Анализ факторов, влияющих на формирование характера в современных условиях.	2	2	
	<b>7. Практическое занятие. Определение типа темперамента.</b> Диагностика типа темперамента и личностных особенностей. Тестирование.	2	3	

	<b>8.</b>	<b>Практическое занятие. Характер.</b> Характерологический опросник (по К. Леонгарду и К. Шмишеку). Акцентуации характера. Тестирование.	2	3	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка презентаций на темы: «Психологические характеристики основных типов темперамента» и «Рекомендации по учету темперамента в профессиональной деятельности».	2	3	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
<b>Раздел 2.</b> <b>Деятельность и общение как способы социальной жизни человека</b>					
<b>Тема 2.1.</b> <b>Соотношение общения и деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	<b>9.</b>	<b>Общение и деятельность.</b> <b>Взаимосвязь общения и деятельности.</b> Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Общение в профессиональной деятельности. Деловое общение. Особенности делового общения. Самопрезентация. Общение как взаимодействие. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Виды и типы взаимодействия. Взаимодействие членов коллектива в процессе общения.	2	2	ОК 04 ОК 05
	<b>10.</b>	<b>Понятие малой группы и коллектива.</b> Социальная группа как элемент структуры общества. Малые и большие социальные группы. Классификация малых групп. Референтная группа. Коллектив. Трудовой коллектив. Условия для успешной работы коллектива. Социально психологический климат в коллективе.	2	2	
<b>Раздел 3.</b> <b>Правила ведения беседы</b>					
<b>Тема 3.1.</b> <b>Беседа, техники и приемы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	<b>11.</b>	<b>Метод беседы.</b> Психологические характеристики типов беседы. Требования, предъявляемые к беседе. Структура беседы. Вербальные особенности общения в беседе: основные классификации типов вопросов. Интервью.	2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>12.</b>	<b>Техники и приемы в общении.</b> <b>Приемы общения.</b> Беседа. <b>Техники правила ведения беседы.</b> Основные понятия и виды слушания. <b>Правила</b> и техники <b>слушания.</b> Активное слушание. Особенности восприятия и передачи информации. <b>Убеждения.</b> Речь, язык, виды речи.	2	2	
	<b>13.</b>	<b>Психологические особенности проведения деловых бесед.</b> Деловая беседа и переговоры. Методы и техника ведения деловой беседы. Основа переговоров. Виды переговоров, совещания, дискуссии. Приемы. Отличия деловых переговоров. Этапы и этикет переговоров. Телефонные переговоры. Психологические особенности национальных стилей ведения переговоров. Психологические особенности публичного выступления.	2	2	
	<b>14.</b>	<b>Практическое занятие. Беседа, техники и приемы общения</b> Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи.	2	3	
<b>Раздел 4. Меха-</b>					

<b>низмы взаимопонимания в процессе общения</b>				
<b>Тема 4.1. Общение и механизмы взаимопонимания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<b>15. Взаимопонимание в общении.</b> Определение межличностного общения. Виды, уровни, функции межличностного общения. Психологическая структура взаимопонимания. Уровни взаимопонимания. <b>Механизмы взаимопонимания в общении.</b> Эмпатия. Барьеры общения. Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Понятие перцепции. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Эффекты межличностного восприятия: проекция, «ореола», стереотипизации, доминирующей потребности и др.	2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>16. Общение как межличностное взаимодействие.</b> Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства. Правила корпоративного поведения в команде.	2	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Заполнение таблицы «Мои положительные и негативные характеристики».	2	3	ОК 03 ОК 09
<b>Тема 4.2. Невербальное общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<b>17. Невербальные средства общения.</b> Невербальное общение и его особенности. Виды невербального общения. Основные невербальные средства общения. Голосовые характеристики. Жесты. Мимика. Внешний вид. Поза. Пространственная структура.	2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка доклада, реферата на тему: «Невербальное общение. Жесты в разных странах».	2	3	ОК 03 ОК 09
<b>Раздел 5. Роли и ролевые ожидания в общении</b>				
<b>Тема 5.1. Роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	<b>18. Роли и ролевые ожидания.</b> <b>Роли и ролевые ожидания в общении.</b> Понятия социальной роли, ролевого конфликта. <b>Виды социальных взаимодействий</b> Виды и характеристики социальных ролей. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Влияние социальной роли на развитие личности. Закономерности формирования и развития команды.	2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>19. Взаимное влияние людей в процессе общения.</b> Понятие влияния. Техники убеждения, заражения, внушения, манипулирования. Психологические характеристики, определяющие внушаемость людей. Понятие социальный статус. Виды статусов.	2	2	
	<b>20. Практическое занятие. Ролевое состояние общающихся.</b> Анализ ролевых состояний общающихся, выделение скрытого смысла сказанного, определение подлинного инициатора акта общения, предупреждение возможных тактических и стратегических ошибок в	2	3	

		общении.			
<b>Раздел 6. Конфликты: основные характеристики</b>					
<b>Тема 6.1 Конфликты. Способы разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	<b>21. Основные понятия о конфликте.</b> Понятие о конфликте. <b>Источники, причины</b> конфликтов. Типология, <b>виды конфликтов</b> . Особенности их возникновения. Структурные элементы конфликта. Конструктивный и деструктивный конфликт. <b>Способы разрешения конфликтов</b> и конфликтных ситуаций. Последствия конфликта. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	<b>22. Психология конфликта.</b> Динамика конфликта. Этапы конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. свойства личности, приводящие к трудностям в общении. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.		2	2	
	<b>23. Практическое занятие. Реагирование на конфликт.</b> Тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.		2	3	
	<b>24. Практическое занятие. Регулирование конфликтных ситуаций в организации.</b> Разбор конфликтных ситуаций. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации. Способы предотвращения и разрешения конфликтов.		2	3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Заполнение таблицы «Наиболее типичные конфликты дома, на учебе, на работе». Составление Кодекса поведения в конфликте.		2	3	ОК 03 ОК 09
<b>Тема 6.2. Приемы саморегуляции в процессе общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	<b>25. Эмоции.</b> Эмоции и чувства. Функции эмоций. Виды эмоций. Физиологические основы эмоций и чувств. Отличие эмоций и чувств. Классификация видов эмоциональных явлений. Классификация видов эмоциональных явлений. Аффект. Самоконтроль. Депрессия. Эмоции и общение.		2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05
	<b>26. Стресс.</b> Понятие стресс. Виды стресса. Стадии стресса. Симптомы и причины стресса. Последствия стресса. Лечение и профилактика стресса. Стрессоустойчивость.		2	2	
	<b>27. Практическое занятие. Определение стрессоустойчивости.</b> Диагностика степени подверженности стрессу и уровня стрессоустойчивости. Тестирование.		2	3	
	<b>28. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</b> Психологическая саморегуляция. Саморегуляция поведения. Саморегуляция состояний. Эмоциональная саморегуляция. Методы саморегуляции. <b>Приемы саморегуляции.</b>		2	2	
	<b>29. Практическое занятие. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.</b> Выработка умения использовать приемы саморегуляции для коррекции эмоциональных состояний у обучающихся. <b>Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.</b> Ознакомление с различными видами приёмов саморегуляции и рефлексии. Гнев и агрессия. Разрядка		2	3	

	эмоций. <b>Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</b>			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка рефератов на тему (на выбор): Межличностное общение. Деятельность – психология общения. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы. Личность и коллектив.	<b>2</b>	3	ОК 03 ОК 09
<b>Раздел 7. Этические принципы общения</b>				
<b>Тема 7.1. Этические принципы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>		
	<b>30. Этикет и культура поведения.</b> Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Этикет и культура поведения, общения делового человека. Культура общения по телефону. Основные заповеди и принципы делового этикета. <b>Этические принципы общения.</b> Внешний облик человека. Особенность национальной этики.	2	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	<b>31. Профессиональный этикет.</b> Этика в практике профессионального общения. Виды профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Нравственные ценности общения в сфере гостиничного сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления. Поведение в общественных местах.	2	2	
<b>32. Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09
<b>Объем образовательной программы</b>		<b>74</b>		
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>		<b>64</b>		
<b>в том числе: лекции, уроки</b>		<b>44</b>		
<b>практические занятия</b>		<b>18</b>		
<b>лабораторные занятия</b>		<b>-</b>		
<b>консультации</b>		<b>-</b>		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>		<b>2</b>		
<b>самостоятельная работа</b>		<b>10</b>		

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 ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 28:	компьютер – 1 шт., проектор - 1 шт.; парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал):	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

##### Основная литература:

1. Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. –М.: ИЦ «Академия», 2018. – 128 с.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (код)					
Раздел 1. Темы 1.1-1.2	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Письменный опрос Выполнение практической работы Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного и письменного опроса Задание для выполнения практической работы Задания для самостоятельной работы	Учебный журнал	Бальная (2-5)
Раздел 2. Тема 2.1	1,2	ОК 04 ОК 05	Текущий	Устный опрос Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса, задания для выполнения самостоятельной работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 3. Тема 3.1	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 4. Темы 4.1- 4.2	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 5. Тема 5.1	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 6. Темы 6.1- 6.2	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Текущий	Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задания для выполнения практической и самостоятельной работ	Учебный журнал.	Бальная (2-5)
Раздел 7.	1,2	ОК 03	Текущий	Устный опрос	Вопросы для	Учебный	Бальная

Тема 7.1		ОК 04 ОК 05 ОК 09			устного опроса	журнал.	(2-5)
ОГСЭ.05	1,2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Промежуто чный	Дифференцированный зачёт	Задания для дифференцирован ного зачёта	Учебный журнал Ведомость промежуточ ной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомич еская оценка ОК, ПК

---

ЗУН \*

1 - знания

2- умения

Оценка результатов \*\*

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы