

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 28.08.2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Мавлютова З.К.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности специальность 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14 - 170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Психология общения является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- **уметь** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- **знать** взаимосвязь общения и деятельности;
- **знать** цели, функции, виды и уровни общения;
- **знать** роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- **знать** механизмы взаимопонимания в общении;
- **знать** техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- **знать** источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- **знать** приемы саморегуляции в процессе общения.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих компетенций.

Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 48 часов.

Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем – 42 часа,
в том числе:

- теоретическое обучение - 32 часа;
- лабораторные и практические занятия, включая семинары – 10 часов.

Самостоятельная работа обучающегося - 6 часов.

Консультации – 0 часов.

Промежуточная аттестация - 0 часов.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППСЗ - не предусмотрено.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	48
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	42
в том числе:	
практические занятия/лабораторные занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося	6
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, индивидуальное проектное задание, выполнение графических работ, изготовление макета, исследовательская работа, работа с нормативной документацией	
Консультации	0
Промежуточная аттестация в дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и (или) практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формируемых которыми 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.	1	
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	
	3. Единство общения и деятельности.	1	
	Практическое занятие №1 Семинар «Общение – основа человеческого бытия».	2	
	Самостоятельная работа №1 Общение как предмет научного познания.	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	
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		
Тема 4. Общение как обмен	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.	1	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

информацией (коммуникативная сторона общения)	2.	Коммуникативные барьеры.	1	
	3.	Невербальная коммуникация.	1	
	4.	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	1	
	Практическое занятие №2 Анализ вербальной и невербальной коммуникации.		2	
	Самостоятельная работа № 2 Вербальные и невербальные средства общения.		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	
	Практическое занятие №3 Семинар: «Формы делового общения и их характеристики»		2	
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	
	2.	Стратегия разрешения конфликтов	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	
	Практическое занятие №4 Способы управления конфликтами		2	
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		2	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	1	
	2.	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	1	
	Практическое занятие №5 Семинар: «Этико-психологическая культура делового общения».		2	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

	Самостоятельная работа № 3 Специфики западного и восточного этикета.	2	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психологии».

Оснащение учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер;
- оргтехника;
- мультимедийная доска;
- проектор.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 256 с.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

3. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

5. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

6. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

Интернет ресурсы

7. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва; Издательский Дом «ФОРУМ»: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-http://znanium.com/go.php?id=410246

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете
умеет использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
- знает взаимосвязь общения и деятельности;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация
- знает цели, функции, виды и уровни общения;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
- знает роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
- знает механизмы взаимопонимания в общении;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
- знает техники и приемы	ОК 3, ОК 4,	

общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	ОК 5, ОК 9	в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов, -тестирования
– знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
– знает приемы саморегуляции в процессе общения.	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	