

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Балахнинский технический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
учебной дисциплины

**ОГСЭ.05 Психология общения**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Балахна  
2020 г.

Одобрена цикловой комиссией  
общеобразовательных дисциплин  
и циклов ОГСЭ и ЕН  
Протокол № 1 от «28 окт» 2020г.  
Председатель Ю.Ю. Усачёва

Рабочая программа учебной дисциплины  
«Психология общения» разработана на основе  
требований ФГОС и ПООП по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело



Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:  
Глазкова О.А., педагог-психолог ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Рецензент:  
Алексеева Г.А. – методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. Психология общения**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>52</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>48</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	42
Практические работы	6
Самостоятельная работа	4
<b>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.</p> <p>2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения</p> <p>3. Единство общения и деятельности.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p>2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Типы взаимодействия: коопeração и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.</p> <p>2. Невербальная коммуникация.</p> <p>3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 5.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 3, ОК 4,

<b>Формы делового общения и их характеристики</b>	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		<b>ОК 5, ОК 9</b>
<b>Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
<b>Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
<b>Тема 8. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	<b>2</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Практические работы	<b>6</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>52</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Психологии», техническими средствами обучения: Рабочее место преподавателя, парты ученические, стулья ученические, доска учебная.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Шеламова Г.Н. Психология общения, М.: Академия, 2017
2. Шеламова Г.Г. Деловая культура взаимодействия и психология общения , М:Академия, 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: свободный

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-письменного/устного опроса;</li> <li>-тестирования;</li> <li>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</li> </ul> <p>Оценка практических работ</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-письменных/ устных ответов,</li> <li>-тестирования</li> </ul>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</li> <li>- оценка заданий для самостоятельной работы,</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</li> </ul>