

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УР



(подпись)

Залюбовская И.А.

« 26 » « 08 » 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа



Федорова Т.В.

(подпись)

« 26 » « 08 »

2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОГСЭ.05 Психология общения

(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик Закатина Ирина Владимировна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
общеобразовательных, общих гуманитарных, социально-экономических и
естественнонаучных дисциплин

Протокол № 1 от « 26 » августа 2019 г.

Председатель ПЦК  / И.В. Закатина

Серпухов
2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УР
_____ Залюбовская И.А.
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа
_____ Федорова Т.В.
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОГСЭ 05 Психология общения

(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело, углубленный уровень подготовки
(базовый/углубленный уровень подготовки)

Разработчик _____
Закатина Ирина Владимировна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой _____ комиссии _____
общеобразовательных, общих гуманитарных, социально-экономических и
естественнонаучных дисциплин

Протокол № 1 от «___» _____ августа _____ 20 19 г.

Председатель ПЦК _____ / И.В. Закатина

Серпухов

2019

Рабочая программа учебной дисциплины/профессионального модуля ОГСЭ 05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и примерной программы дисциплины Психология общения, рекомендованной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

Разработчик:

Закатина Ирина Владимировна, преподаватель ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

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
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	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
Объем образовательной программы	96
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	96
в том числе:	
теоретическое обучение	68
практические занятия (если предусмотрено)	28
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет (2 часа)

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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. Понятие, принципы и методы психологии	Инструктаж по ОТ. 1. Понятие психологии. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства, психические образования. Методы исследования психологии. 2. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. <i>Практическое занятие. Определение особенностей личности на основании теста Шмишека «Акцентуации характера».</i>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 2. Предмет и задачи психологии общения	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 3. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения 3. Единство общения и деятельности. <i>Практическое занятие. Самодиагностика по теме "Общение".</i>	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

(перцептивная сторона общения)	человека.		
Тема 5 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 2. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. <i>Практическое занятие. Взаимосвязь вербальной и невербальной коммуникации в процессе общения.</i>	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. 3. Психологические аспекты общения (контрольная работа). <i>Практическое занятие. "Особенности межкультурной коммуникации".</i>	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 7. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Телефонный разговор как форма делового общения. 3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 4. Публичные презентации, аргументации и возражения. 5. Психологические особенности ведения деловых совещаний. 6. Письменная коммуникация: свойства и функции. 7. Имидж делового человека. Самопрезентация. 8. Формы делового общения и их характеристики (контрольная работа). <i>Практическое занятие. Формы делового общения и их характеристики.</i> <i>Практическое занятие. Устройство на работу (деловая игра).</i>	22	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 8. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. <i>Практическое занятие. Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность».</i> <i>Практическое занятие. Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</i>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

Тема 9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 10. Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов	1. Способы управления конфликтами. Переговоры как средство урегулирования конфликтов.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 11. Производственные конфликты	1. Производственные конфликты: понятие, причины возникновения, разновидности, способы урегулирования. <i>Практическое занятие. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</i>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 12. Стрессы	1. Понятие стресса. Стадии развития стресса. Признаки стресса. Повышение стрессоустойчивости личности.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 13. Социально-психологические основы деятельности руководителя	1. Психологические аспекты деятельности руководителя. Власть и лидерство. Стили руководства. <i>Практическое занятие. Психологические качества и способности руководителя; формирование имиджа руководителя; психологические основы тайм-менеджмента.</i>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 14. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения <i>Практическое занятие. Правила поведения в обществе.</i>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 15. Служебный этикет	1. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. 2. Этикет служебного поведения. Служебный этикет в сфере гостеприимства. 3. Основы корпоративной этики. <i>Практическое занятие. Основные элементы делового этикета: приветствие,</i>	14	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

	<p><i>представление, обращение, субординация. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.</i></p> <p><i>Практическое занятие. Служебный этикет в сфере гостеприимства.</i></p> <p><i>Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.</i></p>		
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		96	

.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии»,

технические средства обучения: компьютер, оргтехника, телевизор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд ГБПОУ МО "Серпуховский колледж" имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2017. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

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>

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; 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>

3.2.3. Дополнительные источники

(при необходимости).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования
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.	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