

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.09.2019 09:41:22

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**«Курский государственный университет»**

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Психология общения**



Курск 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	7
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Психология общения»

### 1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14** Гостиничное дело.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре профессиональной основной образовательной программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

#### Цель:

Приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

#### Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в решении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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 учебной 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.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые ОК:

- 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 программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 50 часов;

аудиторных часов – 48 час.

самостоятельной работы обучающегося - 2 часов.

практической работы обучающегося – 18 часов.

## 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>В том числе:</b>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Практическая работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

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

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Основные свойства и понятия общения</b>			<b>37</b>	
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		1
	2.	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		1
	3.	Единство общения и деятельности.		1
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1.	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		2
	2.	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1.	Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики		
Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	
	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	
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения».		
	2.	Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики..		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	
	1.	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.		2
	2.	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	1	
	<b>Практические занятия</b>		4	

	1.	Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики		
	2.	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.		
Тема 1. 5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	
	1.	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		2
	2.	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		2
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения		
	2.	Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления		
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по разделу 1. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1.Подготовка презентаций на темы: «Общение», «Специфика общения», «Общение как фактор успешного взаимодействия» 2.Подготовка докладов, презентаций. 3.Проработка конспектов занятий.		<b>1</b>	
<b>Раздел 2. Конфликт в психологии общения</b>			<b>13</b>	
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1.	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		3
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности		
	2.	Выявление стратегии поведения в конфликте		
Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		2
	2	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		2

	3	Дифференцированный зачет		3
		<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по разделу 2. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1. Подготовка презентаций по применению ресурсосберегающих технологий в психологии. 2. Подготовка докладов, презентаций. 3. Проработка конспектов занятий.	1	
		<b>Всего:</b>	<b>50</b>	

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

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование кабинета междисциплинарных курсов:

стол преподавателя – 1 шт.;

стул преподавателя – 1 шт.;

тумбочка под цветы - 1 шт.;

ученические столы – 19 шт.;

ученические стулья -38 шт.;

шкаф для документов -2 шт.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Маслова Т.А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Маслова Т.А., Маслов С.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 164 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Пшеничнова Л.М. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пшеничнова Л.М., Ротарь Г.Г.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html>.— ЭБС «IPRbooks» гост дело

3. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 130 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### **Дополнительные источники:**

1. 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>

2. ГОСТ Р 50644'2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

4. 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>

5. 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>

6. 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-AVA2-0A3DC7678291#page/1>

7. Об основах охраны труда в Российской Федерации: ФЗ от 17 июля 1999 г №181'ФЗ. – М.:Омега'Л, 2008.

8. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г. №132'ФЗ. – М.: Проспект, 2012.

9. 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>

#### **Периодика:**

1.70131 Вопросы психологии, ч/з (каф. психологии)

#### **Интернет – ресурсы:**

1. Психологический форум PsycheForum <https://psycheforum.ru/>
2. Форум по психологии общения <http://www.psychologies.ru/forum/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

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	<b>Текущий контроль при проведении:</b> - письменного/устного опроса; - тестирования;  - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> 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.	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете