

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**для специальности среднего профессионального
образования**

43.02.14 Гостиничное дело

**г. Павловск
2022**

РАССМОТРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
общих гуманитарных и социально-
экономических дисциплин
Протокол № 7 от «23» мая 2022г.

Рабочая программа дисциплины
ОГСЭ. 05 Психология общения
разработана на основе Федерального
образовательного стандарта по
специальности СПО 43.02.14
Гостиничное дело, утвержденного
приказом Министерства образования и
науки Российской Федерации от
09.12.2016 № 1552

СОГЛАСОВАНО

заместителем директора по учебной
работе и развитию образовательных
программ
Э.В. Ноздрачевой
«24» мая 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор техникума

«25» мая 2022г.

СОГЛАСОВАНО

заведующим отделением
Л.В. Забудько
«24» мая 2022 г.

Организация-разработчик: ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработчик: Вохминцева Ю.В., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский
техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла профессиональной подготовки.

1.3. Планируемые результаты 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

Коды ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте; анализировать задачу / проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи / проблемы; составить план действия;	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном/ социальном контексте; алгоритмы выполнения

	определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	работ; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем ОП	33
Всего во взаимодействии с преподавателем, в том числе:	33
в форме практической подготовки	6
В том числе:	
лекции, уроки	27
практические занятия	6
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Коды общих компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Понятие и сущность общения			
Тема 1.1. Виды, структура и функции общения	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.		
Тема 1.2. Модели общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04
	Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.		
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, законы общения, жесты, мимика, поза. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Виды акустических средств.		
Тема 1.4. Манера общения и	Содержание учебного материала	2	ОК 01,

Я-высказывания	Понятие и составляющие манеры общения. Знаки внимания: комплимент, похвала, поддержка. Техника «Я-высказывания». Типы осознания. Схема «Я-высказывания».		ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
Тема 1.5. Виды и техника слушания	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 09
	Виды слушания (пассивное, активное, эмпатическое). Проблема понимания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения.		
	Практическое занятие, в том числе в форме практической подготовки	2	
1 Построение схемы процесса получения информации в ходе слушания.			
Тема 1.6. Коммуникационные роли и манипуляции	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие, элементы, функции и структура коммуникаций. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Схема коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций. Понятие манипуляции. Виды коммуникативных ролей		
	Практическое занятие, в том числе в форме практической подготовки	2	
2 Анализ и проигрывание различных видов манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций.			
Тема 1.7. Механизмы психологического воздействия	Содержание учебного материала	2	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Внушение, заражение, убеждение. Убеждающие воздействия. Формирование и изменение установок, мнения.		
Раздел 2. Психологические типы людей			
Тема 2.1. Типы сотрудников	Содержание учебного материала	4	ОК 01,

и детерминация поведения	Понятие и характеристика различных типов сотрудников. Положение личности в группе и групповые роли. Личностная типология, типы лидерства, акцентуации характера, стили управления. Понятие и характеристика основных типов темперамента. Типы людей по доминированию инстинкта		ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
Раздел 3. Конфликты в общении			
Тема 3.1. Основные понятия конфликта	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Основные понятия конфликта. Структура и участники конфликта. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. Профилактика конфликтного поведения		
Тема 3.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическое занятие, в том числе в форме практической подготовки	2	
	3 Тренинг-игра «Способы разрешения конфликтов».		
Раздел 4. Деловое общение			
Тема 4.1. Виды делового общения. Этические принципы общения	Содержание учебного материала	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Понятие и виды делового общения. Деловая беседа, переговоры, совещания, дискуссии. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Культура общения по телефону. Основные заповеди и принципы делового этикета.		
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
		Всего	33

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин;

Оборудование учебного кабинета: рабочее место преподавателя, доска, рабочие места обучающихся, раздаточный материал

Технические средства обучения: проектор, компьютер

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бороздина Г.В., Психология общения: учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс]/Г.В. Бороздина.-М.: Издательство Юрайт, 2019.- (Серия: Профессиональное образование).

2. Садовская В.С., Ремизов В.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс]/В.С. Садовская, В.А. Ремизов.-М.: Издательство Юрайт, 2019.- (Серия: Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Корягина Н.А., Психология общения [Электронный ресурс]/Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова.-М.: Издательство Юрайт, 2021.- 437 с.

Интернет-ресурсы:

1. [http://www. Psychology.m](http://www.Psychology.m)

2. <http://a-ppsy.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
освоенные умения:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Выполнение и защита практических работ, решение ситуационных задач
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка выполнения индивидуальных заданий, выполнение и защита практических работ, решение ситуационных задач
усвоенные знания:	
взаимосвязь общения и деятельности	Фронтальный опрос во время аудиторных занятий, интерпретация проведенных тестовых методик
цели, функции, виды и уровни общения	Устный и письменный опрос во время аудиторных занятий, психологическое анкетирование
виды социальных взаимодействий	Наблюдение, собеседование
роли и ролевые ожидания в общении	Фронтальный и индивидуальный опрос во время аудиторных занятий
механизмы взаимопонимания в общении	Наблюдение за организацией деятельности обучающихся в ходе дискуссии
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК. 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Выполнение и защита практических работ, решение ситуационных задач
ОК. 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка выполнения индивидуальных заданий, выполнение и защита практических работ, решение ситуационных задач
ОК. 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Фронтальный опрос во время аудиторных занятий, интерпретация проведенных тестовых методик
ОК. 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Устный и письменный опрос во время аудиторных занятий, психологическое анкетирование, оценка участия в деловой игре
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Фронтальный и индивидуальный опрос во время аудиторных занятий
ОК. 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка выполнения индивидуальных заданий