

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова - И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.02.14 Гостиничное дело

*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально - экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 1552 от 09.12.2016г. и учебным планом

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Новгородский торгово-технологический техникум»

Разработчики:

Владиминова Н.А. – *начальник УМО*

Лопанова Г.А. - *преподаватель*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	10
3.2 Информационное обеспечение обучения	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	12
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО базовой подготовки 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ 5).

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

В результате освоения учебной дисциплины формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **48 часов**,
в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **46 часов**; самостоятельной работы обучающегося – **2 часа**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Промежуточная аттестация в форме зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Раздел 1. Психология общения		28	
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	
	1 Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 1.2 Индивидуальные особенности личности в деловом общении	Содержание учебного материала	4	
	1 Психология личности: темперамент, характер, направленность и мировоззрение		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2 Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства.		
	Практические занятия:	2	
	1 Самодиагностика индивидуальных особенностей. Психологические тесты: «Умеете ли вы излагать свои мысли», «Тип темперамента». «Эмоциональная чувствительность»		
	Самостоятельная работа обучающихся: - составление и решение ситуационных задач по общению с клиентами различных типов темперамента; - отработка диалогов по заданию преподавателя; - составление памятки по различным типам характера, темперамента.	2	
Тема 1.3 Общение как восприятие	Содержание учебного материала	4	

людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	1	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практическое занятие			
Тема 1.4 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		2	
	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 1.5 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		4	
	1	Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2	Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практическое занятие Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.		2	
Тема 1.6 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		4	
	1	Формы делового общения и их характеристика. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			10	
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие конфликта и его структура и типология. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2	Психология групп		
	Практические занятия		4	
	1	Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
	2	Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций» Стратегии поведения в коллективе».		

Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Раздел 3. Этические нормы общения			10	
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		4	
	1	Общие сведения об этической культуре: понятие «этика» и «мораль». Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Практические занятия		4	
	1	Отработка приемов использования средств невербального общения: жесты, позы, расположение по отношению к собеседнику;		
	2	Разработка макета профессионального имиджа		
	Всего		48	

3. УСЛОВИЯ РЕЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует:

1. Наличие учебного кабинета социально – экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

1. Посадочные места по количеству обучающихся;
 2. Рабочее место преподавателя;
 3. Переносная мультимедийная аппаратура (по необходимости)
2. Наличие компьютерного класса для проведения практических работ (по необходимости).

Технические средства обучения (по необходимости)

1. Компьютеры
2. Принтер
3. Программное обеспечение общего назначения

3.2 Информационное обеспечение обучения

основные источники

1. Коноваленко, М. Ю Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 468 с.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/11>.
2. Прохорова И.Ф. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2017. – 103с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. пособие для сред. проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2005. - 160 с.

дополнительные источники:

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.
<http://znanium.com/go.php?id=410246>.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.
3. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.
4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 198 с.

5.Кошечкина И.П. Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения - М.: ФОРУМ, 2012.-304 с.

интернет-ресурсы

http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,

<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,

<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, защиты презентаций, заслушивания сообщений, докладов, контрольного тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	Наблюдение и оценка выполнения практических работ и заданий по самостоятельной работе, в том числе и творческого характера
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Формы контроля: фронтальный, групповой, индивидуальный</p> <p>Методы контроля знаний: устные и письменные опросы, контрольное тестирование</p>

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

5.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов

- 1.Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
- 2.Основные методы психологии общения, их классификация.
- 3.Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)
- 4.Виды общения
- 5.Основные уровни общения, их характеристика.
- 6.Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика)
- 7.Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика)
- 8.Игровой и духовный уровни общения (характеристика)
- 9.Эмоции в общении (понятие, причины возникновения).
- 10.Виды эмоций (положительные, отрицательные)
- 11.Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).
- 12.Барьеры коммуникации.
- 13.Манипуляции в общении (понятие, виды)
- 14.Возможные способы защиты от манипуляции
- 15.Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).
- 16.Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)
- 17.Тактильные средства коммуникации (приемы и средства)
- 18.Пространственно- временные средства коммуникации
- 19.Психология лжи (понятие, признаки, виды)
- 20.Диагностика лжи. Техника обнаружения.
- 21.Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия)
- 22.Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).
- 23.Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)
- 24.Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).
- 25.Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).
- 26.Конституционные типы личности.
- 27.Типология личности по типам темперамента
- 28.Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т. д)
- 29.Социализация личности (понятие, особенности, характеристика, проблемы социализации).

30. Этапы и стадии социализации личности
31. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)
32. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)
33. Структура конфликта, его динамика
34. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций
35. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).
36. Виды толерантности
37. Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения).
38. Техника общения: слушание в деловой коммуникации Публичное выступление (цель, формы, этапы)
39. Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
40. Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения)
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности)

5.2 Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося.

При сдаче зачета:

- знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;
- степень владения умениями при выполнении практических работ и других заданий.

6.ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от ____ _____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела

от ____ _____ 20__ г.

(подпись)