

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2020 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
общих гуманитарных и
социально-экономических
дисциплин
Протокол № 1 от 31.08. 2020.

СОГЛАСОВАНО
зам. директора по УР
О.О. Барабанова
31 августа 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 69 от 05 февраля 2018 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 февраля 2018 г. № 50137).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Санникова Ольга Евгеньевна**, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ПК 5.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11	<ul style="list-style-type: none"> - корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета; - отстаивать свою позицию; - владеть приемами речевого воздействия; - применять на практике требования к внешнему облику делового человека в различных ситуациях; - составлять планы выступлений; - проводить беседы по различным вопросам (производственным, учебным, общественным); соблюдать правила телефонной этики; сравнивать деловое и неформальное общение 	<ul style="list-style-type: none"> - общие этические принципы делового общения; - особенности взаимоотношений личности и коллектива; - взаимосвязь нравственных качеств специалиста, культуры поведения, его внешнего облика с профессиональными знаниями, умениями и навыками; - этику поведения, природу конфликтных ситуаций; правила служебного этикета; - пути разрешения конфликтных ситуаций и создания положительного морально – психологического климата в коллективе; - принципы этики бизнеса; - правила поведения на приемах, в командировках, в учреждениях, организациях; - требования к внешнему облику делового человека; - приемы ведения деловой беседы; - правила телефонного этикета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	42
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы	-
практические занятия	8
курсовая работа (проект)	-
консультации	
самостоятельная работа	2
промежуточная аттестация	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1 Понятие и сущность общения		8	
Тема 1.1 Сущность, цели, структура и уровни общения.	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1.Определение психологии общения. Сущность общения. Предмет, задачи общения. Структуры и стороны общения.	2	
	2.Функции общения. Определение функции. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.	2	
	3.Стороны и модели общения. Трансактная модель общения.Теория трансактного анализа Э.Берна. Типы сторон общения.	2	
	В том числе, практических занятий		
-			
Тема 1.2. Нравственная культура отношений	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Понятие нравственной культуры и её роль в общении людей. Владение моральным опытом общества, закрепленным в этнических взглядах и представлениях, моральных принципах и нормах. Воспитание положительных нравственных чувств моральной убежденности, ответственности за свое поведение.		
	В том числе, практических занятий	-	
	-	-	
Раздел 2. Средства общения		4	

Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятие речь, язык, жесты, мимика, поза		
	В том числе, практических занятий	-	
Тема 2.2 Язык телодвижений, мимики и поз	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	В том числе, практических занятий		
	Практическое занятие: Психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, поз, жестов	2	
Раздел 3 Деятельность и язык общения		8	
Тема 3.1 Основные понятия, теории и функции речи	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Основные понятия, теории и функции речи		
	В том числе, практических занятий	-	
	-	-	
Тема 3.2. Культура речи	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	-		
	В том числе, практических занятий	4	

	Практические занятия «Тестирование на особенности речи. Отработка техники постановки		
Тема 3.3 Взаимосвязь общения и деятельности	Содержание учебного материала		ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Взаимосвязь общения и деятельности». Проведение дискуссии « Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна»	2	
	В том числе, практических занятий	-	
Раздел 4. Стратегия , тактика и виды общения.		6	
Тема 4.1 Стратегия и тактика общения	Содержание учебного материала		ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Виды стратегического общения. Виды тактик общения	2	
	В том числе, практических занятий		
	-		
Тема 4.2 Виды общения	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	-		
	Практические занятия решение кейсов «Эффективное общение»	2	
Тема 4.3 Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала		ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Роли и ролевые ожидания в общении. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.	2	
	В том числе, практических занятий		
	-		

Раздел 5. Общение как коммуникация		6	
Тема 5.1 Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций.	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций. Понятия: субъект, объект, пересылки сообщения, канал связи, результат. Схема и теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.		
	В том числе, практических занятий		
	-		
Тема 5.2. Барьеры коммуникаций	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение. Конфликты		
Тема 5.3. Коммуникационные роли и манипуляции	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Коммуникационные роли и манипуляции. Методы воздействия		
	В том числе, практических занятий		
	-		
Раздел 6. Техника и приемы общения		6	
Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания.	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	Основные понятия и виды слушания. Определение понятия слушания. Процесс слушания и правила слушания. Проблемы понимания.		
	В том числе, практических занятий		
	-		

Тема 6.2. Техника и приемы общения	Содержание учебного материала	4	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1. Техника и приемы общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	2. Психология воздействия в общении	2	
	В том числе, практических занятий		
	-		
Раздел 7. Деловое общение		8	
Тема 7.1. Понятие, структура делового общения, виды	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1. Понятие, структура делового общения, виды. Понятие делового общения. Деловая беседа Конфликты и способы их разрешения.		
	В том числе, практических занятий		
	-		
Тема 7.2. Этические принципы общения	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.4, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1. Основные заповеди и принципы делового этикета. Этикет и культура поведения, общение делового человека.	2	
	2. Культура общения по телефону.	2	
	В том числе, практических занятий	2	
	Практические занятия «Отработка навыков делового общения по телефону»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с Кодексами этики	2	
	Консультация	4	
Промежуточная аттестация		6	
Всего:		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Энергосбережения», оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: рабочий стол преподавателя, методические указания для выполнения практических работ.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

-

3.2.2. Электронные ресурсы

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html> (дата обращения: 16.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 16.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html> (дата обращения: 16.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.3. Дополнительные источники

1. Информационно-аналитический портал «Российская психология». -<http://www.rospsey.ru>
Дата обращения 01.08.2020

2. Библиотека психологической литературы BOOKAP (Books of the psychology). —<http://www/bookap.info>. Дата обращения 01.08.2020

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:		
-общие этические принципы делового общения;	Ориентироваться в общих этических принципах делового общения	устный опрос
- особенности взаимоотношений личности и коллектива;	Раскрывать особенности взаимоотношений личности и коллектива	устный опрос
- взаимосвязь нравственных качеств специалиста, культуры поведения, его внешнего облика с профессиональными знаниями, умениями и навыками;	- Правильно устанавливать взаимосвязь нравственных качеств специалиста, культуры поведения, его внешнего облика с профессиональными знаниями, умениями и навыками;	устный опрос
- этику поведения, природу конфликтных ситуаций; правила служебного этикета;	Описывать этику поведения, природу конфликтных ситуаций; правила служебного этикета	устный опрос
- пути разрешения конфликтных ситуаций и создания положительного морально – психологического климата в коллективе;	Определять пути разрешения конфликтных ситуаций и создания положительного морально – психологического климата в коллективе	
- принципы этики бизнеса;	Использовать принципы этики бизнеса	
- правила поведения на приемах, в командировках, в учреждениях, организациях;	Использовать правила поведения на приемах, в командировках, в учреждениях, организациях	
- требования к внешнему облику делового человека;	Правильно применять требования к внешнему облику делового человека	
- приемы ведения деловой беседы;	Использовать приемы ведения деловой беседы;	
- правила телефонного	Использовать правила телефонного	Устный опрос

этикета.	этикета.	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:		
- корректировать свое поведение с учетом этических требований и норм делового этикета;	четкое использование стандартов бухгалтерского учета для решения поставленных задач	наблюдение за ходом выполнения практических работ
- отстаивать свою позицию;	Логически отстаивать свою позицию	наблюдение за ходом выполнения практических работ
- владеть приемами речевого воздействия;	Свободно владеть приемами речевого воздействия	наблюдение за ходом выполнения практических работ
- применять на практике требования к внешнему облику делового человека в различных ситуациях; -	В заданных условиях применять на практике требования к внешнему облику делового человека	наблюдение за ходом выполнения практических работ
- составлять планы выступлений;	Самостоятельно составлять планы выступлений	наблюдение за ходом выполнения практических работ
проводить беседы по различным вопросам (производственным, учебным, общественным);	Уверенно проводить беседы по различным вопросам (производственным, учебным, общественным);	наблюдение за ходом выполнения практических работ
соблюдать правила телефонной этики;	Четко соблюдать правила телефонной этики	наблюдение за ходом выполнения практических работ
сравнивать деловое и неформальное общение-	Анализировать деловое и неформальное общение	наблюдение за ходом выполнения практических работ