

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
*43.02.14 Гостиничный сервис*

**2022**

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК Общих гуманитарных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол № 7  
от 16 марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»  
№85 от 26 мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО  
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»  
Протокол № 3  
от 24 марта 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
федерального государственного образовательного стандарта СПО по  
специальности **43.02.14 Гостиничный сервис**, утвержденного приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 1248 от 22  
декабря 2017 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 18 января 2018 г. №  
49678).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»  
(ГБПОУ «ВЭК»)

Разработчик: Туманова Н.И., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>Стр 3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>Стр 5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>Стр 9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>Стр 10</b>

# 1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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 цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.Гостиничный сервис

Учебная дисциплина «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» обеспечивает формирование общих компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничный сервис. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	описывать значимость своей специальности	сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по специальности

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>48</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	10
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа	-
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:</i> <i>- поиск информации в сети Интернет для подготовки сообщений, рефератов, презентаций</i> <i>- подготовка к проведению интерактивных занятий</i>	
<b>Промежуточная аттестация в форме зачёта</b>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психология общения</b>			
<b>Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Вводная проверочная работа по дисциплине «Психология общения»</p> <p>2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.</p> <p>3. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смещения межличностного и ролевого общения.</p>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения</p>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности</p>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений</p>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06

	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2</b>	
	1. Практическое занятие «Диагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	2	
<b>Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений		
	2. Корректное ведение диспута, публичного выступления. Аргументация		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач»	4	
	2. Практическое занятие «Проведение ролевой игры «Диспут»	2	
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 2.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	1. Практическое занятие «Проведение диагностики на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики»	2	
	2. Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации»	4	
<b>Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2</b>	
	1. Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций»	2	
<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>			
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	1. Понятие этики 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		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>	
	1. Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»	2	

	2. Практическое занятие «Разработка и оформление принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Подготовить сообщения на темы (на выбор): - «Толерантность – основа диалогического общения» - «Роль негативных эмоций в общении человека» - «Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?»		
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
		<b>Всего:</b>	<b>48</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Программа учебной дисциплины реализуется в кабинете «Гуманитарных дисциплин», оснащенный оборудованием:**

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал. («Правила оформления резюме», «Визитная карточка»)

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;

#### **3.2.1. Печатные издания**

- 1 Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Текст]: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Юрайт, 2017. — 468 с.
- 2 Жарова, М.Н. Психология общения [Текст]: учебник для специальности среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - 1-е изд. - М.: Академия, 2014. - 256 с.
3. Садовская, В. С. Психология общения [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2017. — 209 с.
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Юрайт, 2017. — 350 с.
5. Бороздина, Г. В. Психология общения [Текст]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2017. — 463 с.
6. Корягина, Н. А. Психология общения [Текст]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2017. — 437 с.

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=410246>. Дата обращения 20.05 2022
2. IPR books Дата обращения 20.05.2022

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>                      психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	демонстрация приемов саморегуляции; соблюдение последовательности этапов проектной деятельности и точность ее содержания	Контроль деятельности студентов на практическом занятии «Диагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения», «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций»
особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	точность формулировок профессиональной терминологии, грамотность построения сообщений	Контроль деятельности студентов на практическом занятии «Решение ситуационных задач», «Проведение ролевой игры «Диспут»
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	демонстрация владения понятиями учебной дисциплины и адекватность их применения относительно ситуации	Устный и письменный опросы
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>                      организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	грамотность организации работы команды; оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий во взаимодействии; соответствие требованиям инструкций, регламентов	Контроль деятельности студентов на практическом занятии «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов</p>	<p>Контроль деятельности студентов на практическом занятии «Проведение диагностики на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики», «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации»</p>
<p>описывать значимость своей специальности</p>	<p>самостоятельность выполнения работы; точность и полнота описания своей специальности</p>	<p>Контроль деятельности студентов на практическом занятии «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности», «Разработка и оформление принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере»</p>

