

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОГСЭ. 05 Психология общения

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
гуманитарных дисциплин


Протокол № 10
от «5» июля 2022г.

Председатель ПЦК


Г.Н. Волина

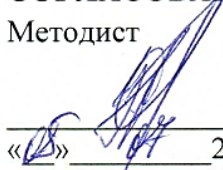
УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР


И.М. Дзущева
«05» 07 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Методист


З.А. Дзантиева
«12» _____ 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватель Рамонова Луиза Маирбековна.

СОДЕРЖАНИЕ

	4
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
.....	
2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ, ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6-9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Базовая дисциплина общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам 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 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.

В результате освоения ППССЗ обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих.

В результате освоения ППССЗ обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать занятия.

ПК 1.3. Проводить лабораторно-практические занятия в аудиториях, учебно-производственных мастерских и в организациях.

ПК 1.4. Организовывать все виды практики обучающихся в учебно-производственных мастерских и на производстве.

ПК 1.5. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.

ПК 1.6. Анализировать занятия и организацию практики обучающихся.

ПК 2.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

ПК 2.2. Определять цели и задачи, планировать деятельность по педагогическому сопровождению группы обучающихся.

ПК 2.3. Организовывать различные виды внеурочной деятельности и общения обучающихся.

ПК 2.5. Обеспечивать взаимодействие членов педагогического коллектива, родителей (лиц, их заменяющих), представителей администрации при решении задач обучения и воспитания.

ПК 4.4. Обеспечивать соблюдение технологической и производственной дисциплины.

ПК 4.5. Обеспечивать соблюдение техники безопасности.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная нагрузка студента 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной нагрузки студента 48 часов;
- самостоятельной работы студента 20 часов.

2. Личностные результаты реализации программы воспитания:

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР13 Стрессоустойчивость, коммуникабельность.

ЛР14 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

ЛР15 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.

ЛР16 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
теоретические занятия	38
практические занятия	8
Итоговая аттестация – Дифференцированный зачет	2

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов 2	Объем часов 3	Уровень освоения 4
Раздел 1	Введение в психологию. Предмет психологии.	2	
а 1.1.1. Общее понятие о психологии, её задачи и методы	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Психология как наука. История становления и развития психологии.</p>	2	1-2
Раздел 2	Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении.	18	
Тема 2.1. Цели, функции, виды и уровни общения. Общение как социальный феномен	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт»</p> <p>Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как межличностное взаимодействие. Виды социальных взаимодействий.</p>	2	1-2
Тема 2.2. Общение и речь	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общая характеристика общения. Понятие языка и речи. Функции речи. Виды речи.</p>	2	1-2
Тема 2.3. Невербальное общение	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Невербальная коммуникация. Знание языка жестов и телодвижений.</p>	2	1-2

Тема 2.4. Общение как возможность совместной деятельности	Содержание учебного материала	2	1-2
	Межличностное взаимодействие. Социальные отношения Межличностные отношения Понятие «контакт».		
Тема 2.5. Общение и восприятие	Содержание учебного материала	2	1-2
	Восприятие другого человека. Проблема взаимодействия когнитивных процессов и процессов общения.		
	Практическая работа № 1 Изучение психологического климата в группе.	2	2
Тема 2.6. Общение и память, и	Содержание учебного материала	2	1
	Память. Виды памяти. Механизмы запоминания.		
Тема 2.7. Общение и мышление	Содержание учебного материала	2	1-2
	Общение. Оупущение. Искажение.		
Тема 2.8. Общение и эмоции	Содержание учебного материала	2	1-2
	Качество (модальность), интенсивность, продолжительность, глубина, генетическое происхождение, сложность эмоций.		

Раздел 3	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	30	
Тема 3.1. Введение в конфликтологию	Содержание учебного материала	2	1-2
	Основные понятия конфликтологии. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Становление конфликтологии как науки. История отечественной конфликтологии: историографический анализ.		
Тема 3.2. Накопление знаний о конфликтах	Содержание учебного материала	2	1-2
	Научные подходы социологов к вопросу о конфликтах. Философия конфликта, иерархия вопроса		
Тема 3.3. Задачи конфликтологии, основные цели	Содержание учебного материала	2	1-2
	Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. Основные типы конфликтов. Основные методы исследования в конфликтологии. Понятийная универсальная схема описания конфликта.		

Тема 3.4. Причины возникновения конфликтов	Содержание учебного материала	2	2
	Объективные факторы возникновения конфликтов. Социально психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов		
Тема 3.5. Структура конфликта.	Практическая работа №6	2	2
	Тест на оценку уровня конфликтности личности		
Тема 3.6. Динамика конфликтов	Содержание учебного материала	2	2
	Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Функции конфликтов. Двойственный характер функций Конфликтов. Влияние конфликтов на основных участников и социальное окружении.		
Тема 3.7. Внутриличностный конфликт	Содержание учебного материала	2	1-2
	Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Причины развития внутриличностного конфликта. Понятие психологической защиты. Последствия внутриличностного конфликта Суицидальное поведение как последствие внутриличностного конфликта и рекомендации по его предупреждению.		

Тема 3.8. Причины конфликтов в организации	Содержание учебного материала		1-2
	Виды организационных конфликтов Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным. Инновационные конфликты и их особенности	2	
Тема 3.9.. Межгрупповые конфликты	Содержание учебного материала		2
	Механизм возникновения межгрупповых конфликтов Трудовые конфликты и их разрешение. Трудности в управлении трудовым коллективом и их преодоление	2	
	Практическая работа №11 Тренинг-игра «Конфликты и пути их разрешения»	2	2
Тема 3.10. Технология предупреждения конфликтов	Содержание учебного материала		1-2
	Предупреждение конфликтов в организации. Трудности профилактики конфликтов. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов Современный менеджмент о профилактике конфликтов Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов	2	
	Практическая работа №12 Тренинг-игра « Трудовой конфликт»	2	1-2
Тема 3.11. Стратегия и способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала		2
	Проблема конфликтных личностей Типы разрешения конфликтов в организации Тактики улаживания конфликтов Правила ведения переговоров Универсальные средства разрешения конфликтов	2	
Дифференцированный зачет			
Итого по дисциплине (всего):			48

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение обучения

1 Основная литература:

1. Панфилова А.П. Психология общения : учебник для сред. проф. образования .- М.: Академия, 2013.- 366 с.

2. Вербер Р., Вербер К. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. / Р., Вербер, К. Вербер- СПб: Прайм - Еврознак, 2011 г. - 412 с.

2. Дополнительная литература

3 . Айсмонтас, Б. Б. Общая психология : схемы / Б. Б. Айсмонтас. - М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003

5. Айсмонтас, Б. Б. Общая психология : схемы / Б. Б. Айсмонтас. - М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003.

6. Битянова М.Р. Социальная психология. М. - СПб., 2008.

7. Лысенко Е.М. Психология человека/Учебно-методическое пособие.- Саратов: Изд.-во Педагогического института,2006.

7.Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. Издательство: РИОР,2009.

8. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2002 г. - 192 с

9. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение.- Минск,1996.

3 Интернет-ресурсы:

10. Журнал «Психология» [www."Psychology.ru"](http://www.Psychology.ru)

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	Устные опросы, практические работы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устные опросы, практические работы
ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов, презентаций
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: роли и ролевые ожидания в общении;	Устные опросы, практические работы подготовка докладов по темам
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Знать: виды социальных взаимодействий; Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов по темам

<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.</p>	<p>Знать: - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Устные опросы, практические работы</p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.</p>	<p>Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: виды социальных взаимодействий;</p>	<p>Устные опросы, практическая работа</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: этические принципы общения;</p>	<p>Устные опросы, практическая работа</p>
<p>ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.</p>	<p>Знать: виды социальных взаимодействий; Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Устные опросы, подготовка докладов</p>
<p>ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.</p>	<p>Знать: - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Устные опросы, подготовка докладов</p>
<p>ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих.</p>	<p>Знать: этические принципы общения; Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Устные опросы, подготовка докладов</p>

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать занятия	Знать: - механизмы взаимопонимания в общении; Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов
ПК 1.3. Проводить лабораторно-практические занятия в аудиториях, учебно-производственных мастерских и в организациях.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов
ПК 1.4. Организовывать все виды практики обучающихся в учебно-производственных мастерских и на производстве.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов
ПК 1.5. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: - механизмы взаимопонимания в общении;	Устные опросы, подготовка докладов
ПК 1.6. Анализировать занятия и организацию практики обучающихся.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Устные опросы, практическая работа ,подготовка докладов
ПК 2.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов
ПК 2.2. Определять цели и задачи, планировать деятельность по педагогическому сопровождению группы	Знать: - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: использовать приемы	Устные опросы, практическая работа

обучающихся.	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
ПК 2.3. Организовывать различные виды внеурочной деятельности и общения обучающихся	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: - механизмы взаимопонимания в общении;	Устные опросы, практическая работа ,подготовка докладов,презентаций
ПК 2.5. Обеспечивать взаимодействие членов педагогического коллектива, родителей (лиц, их заменяющих), представителей администрации при решении задач обучения и воспитания.	Знать:.- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Устные опросы, практическая работа
ПК 4.4. Обеспечивать соблюдение технологической и производственной дисциплины.	Знать: - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов
ПК 4.5. Обеспечивать соблюдение техники безопасности	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устные опросы, практическая работа, подготовка докладов

5.2.Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций отражены в комплекте контрольно - оценочных средств. (Приложение 1)

Контрольные и тестовые задания

Перечень вопросов, контрольные и тестовые задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков характеризующих формирование компетенций представлены в комплекте контрольно-оценочных средств. (Приложение 1)

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих формирование компетенций представлены в методических рекомендация по выполнению практических работ. (Приложение 2)