

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова»**

Колледж информационных технологий и экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа информационных
технологий и экономики
 / З.Х. Этуева/
«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ 05. Психология общения

Программа подготовки специалистов среднего звена

**43.02.14 – Гостиничное дело
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству
Очная форма обучения**

Нальчик, 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Разработчик: Этуева З.Х., преподаватель колледжа информационных технологий и экономики КБГУ

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦК Общеобразовательных и гуманитарных дисциплин

Протокол ЦК № 1 от 31.08.2021 г.

Председатель ЦК
И.М. Уметова



Содержание

1. Паспорт программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	5
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	9

1. Паспорт программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Рабочая программа по дисциплине Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения учебной 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;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объём образовательной программы учебной дисциплины 60 часов, в том числе; обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, из которых 14 – практические часы.

1.5. Результат освоения учебной дисциплины

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

Код	Наименование компетенций
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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

2. Структура и содержание учебной дисциплины
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем часов
Объём образовательной программы учебной дисциплины	32
в том числе:	
теоретическое обучение	46
лабораторные работы	-
практические занятия	14
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.			
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения			
	3. Единство общения и деятельности.			
	Тема практического занятия	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	Практическое занятие 1 Работа с таблицей «Теории общения».			
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.			
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.			
	Тема практического занятия	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	Практическое занятие 2 Психологическое тестирование по методике Рощаховского В.Ф.			
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.			
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.			

	Тема практического занятия	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	Практическое занятие 3 Проведение дискуссии «Этические дилеммы».			
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.			
	2. Невербальная коммуникация.			
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.			
	Тема практического занятия		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
	Практическое занятие 4 Применение приемов «убеждающей коммуникации».	2		2
	Рейтинговая работа №1	1	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.			
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация			
	Тема практического занятия		4	
	Практическое занятие 5 Тренинг	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов			
	Тема практического занятия		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
	Практическое занятие 6 Применение технологии разрешения конфликта.	2		2
Тема 7.	Содержание учебного материала	6		1

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.			
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала			
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			
	Тема практического занятия		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	
	Практическое занятие 7 Закрепление норм и правил делового этикета.	2		2
	Рейтинговая работа №2	1		
	Всего:	60		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 2-е изд., перераб. и доп. 467 с. (Серия: Профессиональное образование). Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-444389#page/2>

Дополнительная литература:

1. Островская, И.В. Психология [Электронный ресурс] : учебник для мед. училищ и колледжей / Островская И. В. - 2-е изд., испр. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016 – 480с. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970436530.html>

Информационно-правовое обеспечение:

1. Система «Консультант».
2. Система «Гарант».

Профильные web–сайты Интернета:

1. Официальный сайт помощи психологам, педагогам, студентам [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://www.psinovo.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете