

**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» 10 2022г.

**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, 2022 г.**

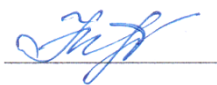
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

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 31.08.2022 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**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём образовательной программы учебной дисциплины	60
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.	<b>Содержание учебного материала</b>	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.			
	<b>Тема практического занятия</b>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	<b>Практическое занятие 1</b> Работа с таблицей «Теории общения».			
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	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.			
	<b>Тема практического занятия</b>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	<b>Практическое занятие 2</b> Психологическое тестирование по методике Рощаховского В.Ф.			
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	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.			

	<b>Тема практического занятия</b>	<b>2</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие 3</b> Проведение дискуссии «Этические дилеммы».			
<b>Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<b>1</b>
	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.			
	<b>Тема практического занятия</b>		<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
	<b>Практическое занятие 4</b> Применение приемов «убеждающей коммуникации».	<b>2</b>		<b>2</b>
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	<b>1</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
<b>Тема 5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<b>1</b>
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.			
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация			
	<b>Тема практического занятия</b>		<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие 5</b> Тренинг	<b>2</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
<b>Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<b>1</b>
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов			
	<b>Тема практического занятия</b>		<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
	<b>Практическое занятие 6</b> Применение технологии разрешения конфликта.	<b>2</b>		<b>2</b>
<b>Тема 7.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		<b>1</b>

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

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	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> 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.	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете