**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 «Психология общения»**

**для специальности 43.02.14**

**«Гостиничное дело»**

**Квалификации выпускника: Специалист по гостеприимству**

Рассмотрено и утверждено на заседании

цикловой методической комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Челябинск

2021

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  На заседании ЦМК «Сервис и туризм»  Протокол № | Cоставлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1552, |
| Председатель ЦМК: |  |
| Соствитель: |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ 4**](#_Toc96950295)

[**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6**](#_Toc96950296)

[**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9**](#_Toc96950297)

[**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 10**](#_Toc96950298)

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. 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 общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 4 (работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством и клиентами).

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Общие компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| **ОК 3,** | применять техники и | взаимосвязь общения и деятельности; |
| **ОК 4,** | приемы | цели, функции, виды и уровни общения; |
| **ОК 5,** | эффективного | роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных |
| **ОК 9** | общения в | взаимодействий; |
| профессиональной | механизмы взаимопонимания в общении; |
| деятельности; | техники и приемы общения, правила слушания, ведения |
| использовать | беседы, убеждения; этические принципы общения; |
| приемы | источники, причины, виды и способы разрешения |
| саморегуляции | конфликтов; |
| поведения в | приемы саморегуляции в процессе общения. |
| процессе |
| межличностного |
| общения; |

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 48 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 32 |
| практические занятия | 14 |
| Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 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 2.**  **Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. |
| 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| **Тема 3.**  **Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 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 4.**  **Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 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. |
| **Практическая работа**. Коммуникативные барьеры. | **6** | **ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3.** |
| **Тема 5.**  **Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. |
| 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация |
| **Тема 6.**  **Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов |
| **Тема 7.**  **Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. |
| 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. |
| **Практическая работа.** Стратегии поведения в конфликте. | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| **Тема 8.**  **Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения |
| 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |
| **Практическая работа.** Правила эффективной самопрезентации. | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | **2** |  |
| **Всего:** | | **48** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет *«гуманитарных и социально-экономических дисциплин»*, оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска

**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. Основные**

1. Пшеничнова, Л.М. Психология общения: учебное пособие: [12+] / Л.М. Пшеничнова, Г.Г. Ротарь ; науч. ред. Е.В. Асмолова. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573 (дата обращения: 01.04.2021). – Библиогр.: с. 111. – ISBN 978-5-00032-385-4. – Текст: электронный.
2. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика: [12+] / Б.Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 422 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799 (дата обращения: 01.04.2021). – ISBN 978-5-4475-2809-6. – DOI 10.23681/494799. – Текст: электронный.

**3.2.2. Дополнительные**

1. Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Психология делового общения учебное пособие для ССУЗов / Ай Пи Эр Медиа. 2016. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.html.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

При освоении учебной дисциплины используются активные методы обучения - презентации, лекция-беседа, интерактивные - мозговой штурм, уроки- презентации, дискуссии.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| По окончанию освоения дисциплины студент должен **знать:**  - взаимосвязь общения и деятельности;  - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - взаимосвязь общения и деятельности;  - этические принципы общения;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении  - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - 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;  - взаимосвязь общения и деятельности;  - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы –  -разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении |  |  |
| Полнота ответов, точность формулировок | Устный опрос  Выполнение тестовых заданий |
| Ответы на вопросы на знание и понимание | Устный опрос  Экспертная оценка демонстрируемых знаний |
| Адекватность результатов поставленным целям  Полнота ответов | Устный опрос  Тестовые задания |
| Адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов | Оценка качества выполнения практической работы  Тестовые задания |
| Полнота ответов, точность формулировок | Устный опрос  Самостоятельная работа |
| Полнота ответов, не менее 75% правильных ответов | Устный опрос  Практическая работа |
| Адекватность результатов поставленным целям | Устный опрос  Оценка качества выполнения практической работы |
| Полнота и точность ответов  Адекватность результатов поставленным целям | Тестовые задания  Практическая работа |
| **Уметь:**  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; |  |  |
| Оценка результатов выполнения заданий  Оптимальность выбора методов, последовательности действий | Экспертная оценка демонстрируемых умений |
| Правильность, полнота выполнения заданий  Соответствие требованиям инструкции  Рациональность действий | Оценка качества  выполнения практической работы  **Промежуточная аттестация**  в форме дифференцированного зачета в виде:  тестирования |

**Тестовые задания для дифференцированного зачета**

**Использование языка в коммуникативных целях – это**

а. Речь

б. Проксемика

в. Лингвистика

г. Орфография

**Речевое поведение, направленное на поддержание разговора называется**

а. Фатическим

б. Экспрессивным

в. Подбадривающим

г. Заинтересованным

в

**Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого можно определить как**

а. Идентификация

б. Телепатия

в. Аттракция

в

**Способность эмоционального сопереживания другому – это**

а. Эмпатия

б. Рефлексия

в. Толерантность

а

**Уровень общения, на котором индивиды объединены интересами совместной деятельности, поиском средств повышения эффективности сотрудничества называется**

а. Деловой

б. Бытовой

в. Светский

г. Высокий

а

**Форма делового общения, предполагающая специально организованный предметный разговор, служащий цели решения профессионально значимых задач – это**

а. Деловая беседа

б. Презентация

в. Деловая корреспонденция

а

**Умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями является :**

а. Эмпатическим слушанием

б. Рефлексивным слушанием

в. Нерефлексивным слушанием

в

**Друзья мои, внушайте людям веру**

**И чаще говорите «добрый день».**

**И следуйте хорошему примеру-**

**Продляйте добрым словом жизнь людей.**

**О чем идет речь в данном стихотворении?**

а. О личном влиянии

б. Об имидже

в. О соблюдении правил бонтона

в

**Стиль общения – это**

а. Уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя и своего статуса

б. Общение людей как представителей тех или иных групп (возрастных, профессиональных и т.д

в. Индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия

в

**Культура речи – это**

а. Совокупность качеств речи, которые оказывают эффективное воздействие на адресата с учетом обстановки общения и в соответствии с поставленной задачей

б. Возможность проявить свои речевые возможности

в. сообщение партнеру по общению о своих чувствах и переживаниях в словесной форме

г. Форма организованного целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

а

**«Канцелярит» как процветающий в литературе (30-е г. ХХ в.) стиль описывается К.И. Чуковским в произведении (укажите название):**

а. «Живой как жизнь»

б. «Родная речь»

в. «Психология делового общения»

а

**«Есть только два искусства, способные поставить человека на высшую ступень почета - это искусство полководца и …». О чьем искусстве еще идет речь в высказывании Цицерона?**

а. Оратора

б. Врача

в. Специалиста по социальной работе

г. Политика

а

**Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное (…) эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения. Вставьте пропущенное слово.**

а. Препятствие

б. Сообщение

в. Опознание чего-либо, кого-либо, установление тождества объекта или

личности в процессе

г. Желание

а

**Сложное, запутанное действие; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение; всякий прием, с помощью которого хотят облегчить общение для себя или затруднить его для партнера. О чем идет речь?**

а. О манипулировании

б. О мимики

в. О нормах литературного языка

г. О реципиентах

а

**Способность влиять на других - это**

а. Лидерство

б. Критика

в. Комплимент

а