

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

Рабочая программа учебной дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения

2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией

Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины

Пр. № 11 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

Гусева Е.В. (Гусева Е.В.)

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное
дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки
Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Миронова Ю.И., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации и профессионально переподготовке работников гостиничной индустрии.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу базовой части ФГОС СПО по специальности «Гостиничное дело», имеет логическую взаимосвязь с историей, основами философии, информационно – коммуникационными технологиями, основами маркетинга гостиничных услуг, правовым и документационным обеспечением профессиональной деятельности, экономикой и бухгалтерским учетом гостиничного предприятия, предпринимательской деятельностью в сфере гостиничного бизнеса. Данные учебные дисциплины могут осваиваться параллельно.

1.3. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- решать организационные задачи, стоящие перед коллективом;
- создавать благоприятный психологический климат в коллективе, а также в общении с потребителями сервисных услуг;
- управлять конфликтами в процессе профессиональной деятельности;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- механизмы взаимодействия в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- способы управления конфликтными ситуациями.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Умения: 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).</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
ОК 04	Работать в коллективе и	Знания: психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
		Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
		Умения: описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
		Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
		Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки студента - 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - 48 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	48
<i>Самостоятельная работа</i>	
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	34
лабораторные работы (если предусмотрено)	
практические занятия (если предусмотрено)	14
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
контрольная работа	
<i>Самостоятельная работа</i>	
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения		12	
Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	4	1
	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.		
	Практические занятия:	2	2
	Ценности и характеристики общения Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение творческого задания «Ценности и характеристики общения»		
Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	4	1
	Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.		
	Практические занятия: Психологические аспекты общения	2	2
Раздел 2. Психологические стороны общения		18	
Тема 2.1 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	1
	Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция - единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.		
	Практические занятия:	2	2
	Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение задания по теории трансактного анализа Э. Бёрна		
Тема 2.2	Содержание учебного материала	4	1

Перцептивная сторона общения	Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		
	Практические занятия: Механизмы перцепции в общении с клиентом	2	2
Тема 2.3 Общение как коммуникация	Содержание учебного материала Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	4	2
	Практические занятия: Речевой тренинг Невербальное общение Презентация «Невербальный язык общения»	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение задания для речевого тренинга - Выполнение творческого задания «Невербальное общение» - Создание презентации «Невербальный язык общения»		
	Раздел 3. Основы делового общения	18	
Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере гостиничного сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.	6	2

	Самостоятельная работа обучающихся: - Пример - ситуация межличностного общения к игре «Психологический практикум», определение и анализ типов темперамента участников ситуации		
Тема 3.2 Этика в деловом общении	Содержание учебного материала Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сфере гостиничного сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления.	4	3
	Практические занятия: Этика в практике профессионального общения		
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка и анализ примеров - ситуаций из профессиональной практики для деловой игры «Уроки вежливости»	2	
Тема 3.3 Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно - эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.	4	1
	Практические занятия: Предупреждение конфликтов в сфере гостиничного сервиса Деловая игра «Приёмы общения с клиентом»		
	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение творческого задания «Предупреждение конфликтов» - Разработка проекта «Приёмы общения с клиентом»	2	2
Всего:		48	

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

Психология общения

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины «Психология общения» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет социально-экономических дисциплин

Столы ученические, стулья ученические,
стол преподавателя, стул преподавателя,
интерактивная доска, компьютер, медиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Основная литература:

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

Интернет-ресурсы

1. [www. znaniyum.com](http://www.znaniyum.com). (Электронная библиотечная система).
2. <http://azps.ru> - А. Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь: - решать организационные задачи, стоящие перед коллективом; - создавать благоприятный психологический климат в коллективе, а также в общении с потребителями сервисных услуг; - управлять конфликтами в процессе профессиональной деятельности; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Оценка выполнения индивидуального задания, оценка практической и самостоятельной работы, дифференцированный зачет.

Знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - механизмы взаимодействия в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - способы управления конфликтными ситуациями.	Тестирование, оценка выполнения индивидуального задания, оценка практической и самостоятельной работы, дифференцированный зачет.
Результаты обучения (освоенные ОК, ПК)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка решения ситуационных задач
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Анализ полноты, качества, достоверности, логичности изложения найденной информации.
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения программы.