

	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
	краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

УТВЕРЖДЕНА  
приказом директора колледжа  
№ \_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Рабочая программа  
дисциплины

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего  
профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело

Красноярск 2022

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

Организация-разработчик:

Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства

РАЗРАБОТЧИК

Преподаватель

\_\_\_\_\_

Кириллова О.А.

ПРОГРАММА ОДОБРЕНА

Цикловой методической комиссией общего гуманитарного и социально-экономического цикла, математического и общего естественнонаучного цикла и общепрофессиональных дисциплин ППССЗ, специальности 39.02.01 Социальная работа, профессии 39.01.01 Социальный работник, проектной деятельности

Протокол № \_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ЦМК

\_\_\_\_\_

Терских М.В.

РЕКОМЕНДОВАНО

Методическим советом колледжа

Протокол № \_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Председатель Методического совета

\_\_\_\_\_

О.К. Котлярова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по научно-методической работе

\_\_\_\_\_

А.А. Полежаева

Заместитель директора

по учебно-производственной работе

\_\_\_\_\_

О.В. Глебов

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	9
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# 1. Паспорт рабочей программы дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

## 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 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.

Результаты изучения дисциплины должны способствовать формированию у обучающихся **общих компетенций**:

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 9 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**личностных результатов:**

ЛР 1 - Осознающий себя гражданином и защитником великой страны;

ЛР 2 - Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 - Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

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.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дел.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часов, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 54 часов; практические занятия 18 часов.

**2. Структура и содержание дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения**

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
Промежуточная аттестация по дисциплине в форме дифференцированного зачёта.	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>	8	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)	<b>Содержание учебного материала</b>	8	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)	<b>Содержание учебного материала</b>	10	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.		
	<b>Практическое занятие :</b> Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Способы преодоления коммуникативных барьеров.		
	2. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники		

	слушания.		
	<b>Практическое занятие:</b> Общение как обмен информацией. Виды, правила и техники слушания.	4	
<b>Тема 5.</b> <b>Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	12	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация WSSS		
	<b>Практическое занятие:</b> Подготовка и проведение публичных выступлений. WSSS	4	
<b>Тема 6.</b> <b>Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
<b>Тема 7.</b> <b>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Преодоление коммуникативных барьеров.		
	<b>Практическое занятие:</b> Правила поведения в конфликтах. WSSS	2	
<b>Тема 8.</b> <b>Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	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 WSSS		
	<b>Практическое занятие:</b> Правила и нормы гражданского и делового этикета. WSSS	4	
<b>Промежуточная аттестация</b>		Диф. зачёт	
<b>Всего:</b>		72	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

1. Рабочее место преподавателя.
2. Посадочные места по количеству обучающихся.

Технические средства обучения:

1. Компьютер с лицензионным программным обеспечением.
2. Мультимедиапроектор.

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличия библиотеки, читального зала с выходом в Интернет.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ.ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

5. Психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2019. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

##### **Дополнительные источники:**

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249- http://znanium.com/go.php?id=410246

2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

### **Интернет-ресурсы**

1. Материалы и статьи по психологии общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450947>
2. Материалы и статьи по психологии общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moodle.kstu.ru/mod/book/view.php?id=29458>
3. Материалы и статьи по психологии общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook902/01/part-010.htm>
4. Материалы и статьи по психологии общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://worldsellers.ru/pravila-delovogo-jetiketa/>
5. Материалы и статьи по психологии общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kadrof.ru/articles/27277>

## 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

4.1 Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов... и т.д.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<p>Результаты выполнения упражнений, тестовых заданий, наблюдение в ходе выполнения индивидуальных и командных заданий.</p> <p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Устная защита письменных работ, производственных ситуаций; тренировка культуры речи и соблюдения правил и норм делового этикета; экспертная оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ на итоговом зачете.</li></ul> <p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p>Устный, письменный опрос, тестирование, письменные работы, самостоятельная работа, зачёт.</p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения новых знаний и умений каждым обучающимся;</li><li>- результаты зачёта.</li></ul>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>- приемы саморегуляции в процессе общения.</li></ul>	<p>Результаты выполнения упражнений, тестовых заданий, наблюдение в ходе выполнения индивидуальных и командных заданий.</p> <p>Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Устная защита письменных работ, производственных ситуаций; тренировка культуры речи и соблюдения правил и норм делового этикета; экспертная оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ на итоговом зачете.</li></ul> <p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p>Устный, письменный опрос, тестирование, письменные работы, самостоятельная работа, зачёт.</p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения новых знаний и умений каждым обучающимся;</li><li>- результаты зачёта.</li></ul>

## 4.2 Формирование профессиональных и общих компетенций

Наименование ОК	Технологии формирования
-----------------	-------------------------

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- Выполнение индивидуальных и командных заданий на занятиях и в рамках самостоятельной работы;
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- Организация и анализ индивидуальной работы и работы в мини-командах на занятиях;
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Анализ ситуаций общения;
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- Подготовка докладов и презентаций в рамках самостоятельной работы; - Анализ ситуаций профессионального поведения; - Выполнение упражнений, решение тестовых заданий; - Анализ устных ответов студентов (содержательность, логика, речевая грамотность и др.); - Подготовка ответов на контрольные вопросы; - Подготовка к зачёту.

Овладение общими и профессиональными компетенциями является длительным и сложным процессом и обеспечивается в той или иной мере всеми элементами основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена. Завершающее оценивание освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций осуществляется в ходе экзаменов квалификационных и государственной итоговой аттестации.

Оценка формирования личностных результатов предусматривает процедуры оценивания в соответствии с Разделом 3. «Оценка освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в части достижения личностных результатов» рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.