

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ МАЛОГО БИЗНЕСА»**

Рабочая программа учебной дисциплины


**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Нижний Новгород  
2020

РАССМОТРЕНО  
цикловой комиссией  
гуманитарных дисциплин

Председатель:

 П.В. Ибраев

Протокол № \_11\_ от 21.05.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора



А.С. Евтеев

21 мая 2021 г.

Разработчик:

преподаватель ГБПОУ НКМБ

Шарунова Е.В. 

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	3
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации учебной дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

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

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

## 1.3. Цель и планируемые результаты 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
теоретические занятия	6
практические занятия	42
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	24
рефераты	
Итоговая аттестация в форме	экзамен

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1.</b> Основы современной психологии общения	1	<b>Введение .</b> Теоретико-методологические основы современной психологии общения Понятие и место общения в ряду других социально-психологических явлений. Уровни анализа общения. Этапы общения. Виды общения	2	1-2
	2	<b>Практическое занятие 1</b> Характеристика процесса общения	4	2
	3	<b>Практическое занятие 2. Особенности</b> подхода к определению межличностного общения	4	
	4	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> с теоретическим материалом Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. Общение и развитие личности. Основные направления прикладной психологии общения. Представление об общении в трудах К.С. Станиславского. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения. Эмпатия личности и общение. Особенности доверительного общения	6	
<b>Раздел 2.</b> Межличностное общение	1	<b>Практическое занятие 3</b> Ознакомление с уровнями, этапами и видами общения	4	1-2
	2	<b>Практическое занятие 4.</b> Анализ коммуникативной стороны общения	4	
	3	<b>Коммуникативная сторона . Барьеры коммуникации</b> <b>Коммуникация межличностного общения</b> Аналитические модели межличностного общения Личность и общение. Межличностная коммуникация	2	
	4	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> с теоретическим материалом: Аналитические модели межличностного общения. Типы личного влияния в общении. Анализ основных положений прагматики человеческих коммуникаций Вацлавика, Бивина, Джонсона. Личностные факторы успешного общения. Взаимопонимание в общении	4	

	5	<b>Практическое занятие 5.</b> Коммуникация в межличностном общении. Анализ интерактивной стороны общения	4	
	6	<b>Практическое занятие 6.</b> Оценка ролей и ролевых ожиданий в межличностных коммуникациях	4	1-2
	7	<b>Самостоятельная работа обучающихся с теоретическим материалом:</b> Представление о "парадоксальной коммуникации" Вацлавика, Бивина, Джонсона. Критерии сравнения вербального и невербального языка (Р.Харрисон). Роль коммуникативной установки в актах кодирования невербальной информации (П.Булл). Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека. Манипулятивное общение. Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн). Подход к невербальной интеракции с позиций структурного анализа (Р.Бердвистелл). Ситуативный подход к изучению невербальных интеракций (Р.Бул). Уровни проксемического поведения (Е.Холл). Понятие о персональном пространстве (Р.Саммер). Временные характеристики невербальной интеракции (частота смены движений, длина взгляда, паузы, темп) (А.Шефлен). Провести контент анализ "вербальных портретов", составленных на основе первого впечатления.	7	
<b>РАЗДЕЛ 3.</b> Психологические критерии затрудненного и незатрудненного межличностного общения	1	<b>Эмоции на рабочем месте</b> Понятие о затрудненном общении и его причинах Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Классификация причин затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.	2	1
	2	<b>Самостоятельная работа обучающихся с теоретическим материалом(1):</b> Объективный и субъективный характер затрудненного общения (Бодалев, Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении (Парыгин). Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения. <b>Самостоятельная работа обучающихся с теоретическим материалом(2):</b> Описать систему отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения	4	



		на основе психодиагностического анализа. Дать характеристики наиболее распространенных ситуаций затрудненного взаимодействия: ситуации ограничения, отказа, обвинения, оскорбления.		
<b>РАЗДЕЛ 4. Технологии различных форм общения</b>	1	<b>Практическое занятие 7.</b> Анализ техники умения слушать	4	1-2
	2	<b>Практическое занятие 8.</b> Анализ умения вести беседу	4	
	3	<b>Практическое занятие 9.</b> Анализ перцептивной стороны общения	4	2
	4	<b>Практическое занятие 10.</b> Социально-психологический тренинг ведения переговоров в конфликтных ситуациях	6	3
	5	<b>Самостоятельная работа обучающихся с теоретическим материалом</b> Разработать сценарий круглого стола на тему " За" и "Против" популяризации основных правил компетентного общения	3	
<b>Всего:</b>			72	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета психологии общения.

**Оборудование кабинета психологии общения:**

**Мультимедийное оборудование:** интерактивная доска SMART Board, проектор мультимедийный, персональный компьютер преподавателя.

**Оборудование рабочих мест:** столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя.

**Другое оборудование:** доска ученическая, информационный стенд.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Основные источники:**

1. Панфилова А.П. Психология общения. – М.: Академия, 2013.

**Дополнительные источники:**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум. – М.: Инфра-М, 2012.
2. Усов В.В. Деловой этикет. – М.: Академия, 2014 [www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru) ЭБС «Академия»

**Интернет-ресурсы:**

1. [http://psychologi.net.ru/books\\_isk\\_ob.html](http://psychologi.net.ru/books_isk_ob.html)
2. <http://www.livelib.ru/tag/психология>
3. <http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-obsheniya>

#### 3.3. Организация образовательного процесса

Образовательное учреждение, реализующее основную профессиональную образовательную программу по специальности 43.02.14 Гостиничное дело среднего профессионального образования, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий, дисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом образовательного учреждения. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Для обучающихся очной формы получения образования предусмотрены консультации. Формы проведения консультаций: групповые, индивидуальные, письменные, устные. Основная профессиональная образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией по дисциплине.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Реализация программы обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин (модулей) основной профессиональной образовательной программы. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Изучению дисциплины предшествует изучение общеобразовательных дисциплин, дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического цикла - «Русский язык и культура речи», «Основы философии», «История», дисциплины общего профессионального учебного цикла – «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», профессиональных модулей 01,05.

#### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования, предъявляемые к преподавателю, ведущему дисциплину - высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>должен <b>уметь</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>должен <b>знать</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;</li> <li>- 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> </ul>	<p><b>Тестирования:</b></p> <p>85-100% выполненных заданий – <b>оценка «5» (отлично)</b></p> <p>70-85% выполненных заданий – <b>оценка «4» (хорошо)</b></p> <p>55-70% выполненных заданий - <b>оценка «3» (удовлетворительно)</b></p> <p>Меньше 55% - <b>оценка «2» (плохо)</b></p> <p><b>Устного, письменного опроса, практического задания</b></p> <p><b>Оценка «отлично»</b> Знание полное, исчерпывающее (в границах учебной программы).</p> <p><b>Оценка «хорошо»</b> Знание полное, но некоторые сложные или существенные факты забыты или пропущены.</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> Знание основного и существенного, но</p>	<p>Форма оценивания: устный опрос.</p> <p>Метод оценивания: Беседа.</p> <p>Форма оценивания: устный опрос.</p> <p>Метод оценивания: собеседование.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание.</p> <p>Метод оценивания: тестирование</p> <p>Форма оценивания: практическое задание: отчет (презентация).</p> <p>Форма оценивания: письменный опрос.</p> <p>Метод оценивания: выполнение контрольных заданий.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание.</p> <p>Метод оценивания – экспертное наблюдение</p>

	<p>неполное. Знание и понимание с допущением существенных неточностей, некоторая поверхностность, существенно снижающая понимание. Ошибки в логических связях, затруднения в способе обоснования. Недостаточное знание понятий и существенные затруднения в применении необходимых терминов.</p> <p><b>Оценка</b></p> <p><b>«неудовлетворительно»</b></p> <p>Неполное знание, путаница, неспособность к припоминанию. Изложение знаний без понимания смысла</p>	<p>Форма оценивания: практическое задание</p> <p>Метод оценивания: составление схем, кластеров.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание:</p> <p>отчет (презентация).</p> <p>Форма оценивания: письменный опрос.</p> <p>Метод оценивания: выполнение контрольных заданий.</p> <p>Метод оценивания – экспертная оценка</p>
--	---	--