Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

Психология общения

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда - 2021

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 6 от «*03*» февраля 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам.директора по методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майорова Н.В., преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

_____ _____ _____
Место работы, должность *подпись* *ФИО*

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ 7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 8
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1.Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.	– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	– 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины по очной форме обучения:

Объем образовательной программы учебной дисциплины обучающегося **48** часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **44** часа;

самостоятельной работы обучающегося 2 часа;

промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета **2** часа.

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**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**44**
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**2**
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет	**2**

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание учебного материала**		
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 1. Общение в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству (формирование навыков общения в форме проведения тренинговых упражнений)	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практическая работа № 2. Коммуникативные и психологические барьеры в общении специалиста по гостеприимству (в форме тренинговых упражнений)	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 3. Восприятие реципиента и коммуникатора в процессе общения	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Тема 3. Общение как взаимодействие	**Содержание учебного материала**		
	1. Взаимодействие как организация совместной деятельности, типы	2	ОК 3- ОК5, ОК 9

(интерактивная сторона общения)	взаимодействия. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	Практические занятия		
	Практическая работа № 4. Игры и позиции взаимодействия в рамках трансактного анализа	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	2. Виды, правила и техники слушания.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 5. Невербальная коммуникация.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практическая работа № 6. Методы развития коммуникативных способностей специалиста по гостеприимству .	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание учебного материала**		
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 7. «Анализ конкретных ситуаций деловых бесед»	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практическая работа № 8. «Приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству »	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Тема 6. Конфликт и саморегуляция поведения	**Содержание учебного материала**		
	1. Понятие конфликта и его структура. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Разрядка эмоций. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 9. Анализ реакций на критику в процессе общения, провоцирование критики. Изучение конструктивных критических высказываний	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практическая работа № 10. Профилактика, приемы и методы снятия нервного напряжения в профессиональной	2	ОК 3- ОК5, ОК 9

	деятельности специалиста по гостеприимству		
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практические занятия		
	Практическая работа № 11. Анализ моральных проблем и принятие этических решений	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
	Практическая работа № 12. Составление этического кодекса специалиста по гостеприимству	2	ОК 3- ОК5, ОК 9
Самостоятельная работа обучающихся Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; выполнение заданий по поиску информации на ПК		**2**	ОК 3- ОК5, ОК 9
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		**2**	
	Всего:	**48**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, комплекты учебно-наглядных пособий для практических работ.

Технические средства обучения: компьютер, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450947
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450805
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455243

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455816
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450979
3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451052
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451539
5. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452363
6. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 510 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456623

Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Электронный адрес
1	Журнал «Современный отель	http://www.hotelexecutive.ru
2	Журнал «Гостиничное дело»	http://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restoran nyy_biznes/1192/
3	Журнал «Отель»	http://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restoran nyy_biznes/1191/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность развитие общих компетенций и обеспечивающих их

умений

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	– определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивает траектории профессионального и личностного развития, используя знания о содержании актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминология; возможных траекториях профессионального развития и самообразования.	– индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– организует работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами, используя знания по психологии коллектива; психологии личности; основам проектной деятельности.	– индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– излагает свои мысли на государственном языке; оформляет документы используя знания об особенностях социального и культурного контекста; правила оформления документов.	– индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение используя знания о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и	– индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям

	программного обеспечения в профессиональной деятельности.	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета, включает в себя в себя 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических, 1 практическое).

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Раскройте предмет психологии общения, основную проблематику психологии.
2. Объясните цели, функции, виды и уровни общения.
3. Объясните значение общения для межличностных и общественных отношений.
4. Раскройте структуру общения, опишите значение сторон общения.
5. Опишите средства общения и объясните их значение в своей профессиональной деятельности.
6. Раскройте роли и ролевые ожидания в общении.
7. Проанализируйте взаимосвязь общения и деятельности.
8. Назовите типологию общения.
9. Перечислите важнейшие функции общения.
10. Назовите знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
11. Раскройте общение как взаимодействие. Перечислите виды социальных взаимодействий.
12. Объясните суть теории транзактного анализа Э.Берна.
13. Назовите виды позиций взаимодействия и виды игр в рамках транзактного анализа, приведите примеры.
14. Объясните коммуникативную функцию речи и основные модели вербальной коммуникации.
15. Проанализируйте проблему эффективности коммуникативного воздействия.
16. Назовите классификацию невербальных средств общения и системы невербальной коммуникации.
17. Выделите важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
18. Раскройте виды, правила и техники слушания.
19. Объясните коммуникативные и психологические барьеры в общении.
20. Объясните перцептивную сторону общения, перечислите механизмы взаимопонимания и феномены межличностного восприятия.
21. Назовите понятие перцепции, историческое изменение этого понятия.
22. Объясните особенности интерпретации внешности человека.
23. Раскройте основные техники и приемы общения.
24. Опишите механизмы взаимопонимания в общении.
25. Назовите эмоциональные аспекты межличностного восприятия и феномены аттракции.
26. Раскройте понятие конфликта, источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
27. Объясните приемы саморегуляции в процессе общения.
28. Объясните правила поведения в конфликте и стратегии его разрешения.
29. Раскройте сущность понятий этика и мораль, опишите формирование данных понятий на протяжении истории. Поясните этические принципы общения.
30. Объясните значение делового этикета в своей профессиональной деятельности.
31. Раскройте правила слушания.

32. Раскройте правила ведения деловой беседы и правила убеждения.

Примерный перечень практических заданий

1. На основе конкретной ситуации определить основные техники и приемы общения в профессиональной деятельности с гостем или сотрудником.
2. Решить производственные задачи, используя приемы и тактики повышения эффективности общения (приемы саморегуляции) в процессе межличностного общения.
3. Подготовить речь-презентацию, используя основные техники и приемы.
4. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
5. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценивания результатов дифференцированного зачета

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, при условии, если он правильно раскрыл все теоретические вопросы и выполнил практическое задание.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, при условии, если онправильно выполнил одно из двух теоретических заданий и практическое задание; или не полностью раскрыл первое задание, правильно решил не менее трёх вопросов второго задания и выполнил практическое задание.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он раскрыл не полностью теоретический вопрос и правильно выполнил практическое задание; или точно раскрыл два теоретических вопроса, но не справился с выполнением практического задания.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он выполнил одно задание и менее.