


Приложение 6.5
к ОПОП СПО (ППССЗ) по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР
 О.В.Добровольская
«30» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной
(цикловой) комиссии профессий сферы
сервиса и туризма
протокол № 10 от «27» мая 2022 г.
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский технологический техникум».

Разработчик:

Немченко Анна Леонидовна, преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум», первая квалификационная категория.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты 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.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

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 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 традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Планируемые личностные результаты в ходе реализации образовательной программы

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: активный, проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с коллективом, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий,	ЛР 16

демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 17
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.	ЛР 18
Осознающий себя высоконравственной личностью, разделяющей российские традиционные духовные ценности, обладающей актуальными знаниями и умениями, способный реализовать свой потенциал в условиях современного общества, готовый к мирному созиданию и защите Родины, любящий свой родной край, свою малую Родину – Крым.	ЛР 19
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ЛР 25
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 28

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объём часов		
	III курс		итого
	5 семестр	6 семестр	
Объем учебной дисциплины	63	-	63
<i>в т. ч. в форме практической подготовки*</i>	<i>10</i>	<i>-</i>	<i>10</i>
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий, всего	53	-	53
из них:			
- урок/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	36	-	36
- лекция/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>		-	-
- практическое занятие/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	17/10	-	17/10
- лабораторное занятие/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	-	-	-
- консультация	-	-	-
- семинар/ <i>в т.ч. в виде практической подготовки*</i>	-	-	-
Самостоятельная работа обучающихся	10	-	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			

*-указывается количество часов при наличии

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ раздела, темы	Название разделов и тем	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Кол-во часов	№ учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся Название темы учебного занятия
III курс (5 семестр)						
1	Общение - основа человеческого бытия	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	7	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений.
					2	Социальная роль.
					3	Классификация общения. Виды, функции общения.
					4	Структура и средства общения.
					5	Возрастные особенности общения.
					6-7	Практическое занятие № 1 по теме: «Администратор гостиницы», исследование социальных ролей личности и их характеристик» (ролевая игра) <i>(практическая подготовка)</i>
					2	1-2
2	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	5	8	Понятие социальной перцепции. Факторы, влияющие на восприятие.
					9	Искажения в процессе восприятия.
					10	Психологические механизмы восприятия.
					11-12	Практическое занятие № 2 по теме: «Влияние имиджа гостиничного предприятия на восприятие человека» (творческое задание) <i>(практическая подготовка)</i>
					2	3-4

3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	7	13	Взаимодействие в процессе общения – как оно протекает, основные принципы.
					14	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
					15	Позиции взаимодействия в трансактном анализе Э. Берна.
					16	Взаимодействие как организация совместной деятельности.
					17	Ассертивность в общении.
					18-19	Практическое занятие № 3 по теме: «Причины возникновения манипуляций в межличностном общении в гостиничной индустрии» (творческое задание) (практическая подготовка)
					4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
21	Основные элементы и виды коммуникации.					
22	Коммуникативные барьеры.					
23	Практическое занятие № 4 по теме: «Барьеры в общении».					
24	Вербальная и невербальная коммуникация.					
25	Проблема интерпретации невербального поведения.					
26	Практическое занятие № 5 по теме: «Невербальные средства общения».					
27	Виды, правила и техники слушания.					
4	5-6	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщения по теме: Самодиагностика «Коммуникативная толерантность».				
7-8	Подготовка сообщения по теме: «Правила эмпатического слушания».					
5	Формы делового общения и их характеристики	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	8	28	Особенности делового общения.
					29	Виды делового общения в зависимости от его целей.
					30	Подготовка к деловому общению.
					31	Практическое занятие № 6 по теме: «Составление правил деловой беседы».
					32	Формы постановки вопросов.

		ОК 08 ОК 09			33	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
					34	Аргументация. Имидж в деловом общении.
					35	Практическое занятие № 7 по теме: «Определение собственного стиля делового общения».
6	Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	4	36	Понятие конфликта и его структура.
					37	Невербальное проявление конфликта.
					38	Стратегия разрешения конфликтов.
					39	Практическое занятие № 8 по теме: «Конструктивное преодоление конфликтов».
7	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	8	40	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
					41	Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
					42-43	Практическое занятие № 9 по теме: «Методы работы с жалобами гостей на примерах гостиниц» (творческое задание). <i>(практическая подготовка)</i>
					44	Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
					45	Правила поведения в конфликтах.
					46-47	Практическое занятие № 10 по теме: «Стратегии поведения в конфликтах К.Томаса» (тестирование).
8	Общие сведения об этической культуре	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	ЛР 16 ЛР 17 ЛР 18 ЛР 19 ЛР 25 ЛР 28	5	48	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
					49	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
				2	9-10	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовка сообщения по теме: «Подготовка самопрезентации».
					50	Деловой этикет в профессиональной деятельности.

					51-52	Практическое занятие № 11 по теме: «Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений в гостиничном и туристическом бизнесе» (творческое задание) <i>(практическая подготовка)</i>
				1	53	<i>Дифференцированный зачет</i>
	Всего			63		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет психологии

Оборудование учебного кабинета:

- стулья – 26 шт.;
- парты – 13 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- доска – 1 шт.;
- телевизор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Печатные издания

Основная учебная литература:

1. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова – М.: Издательство Юрайт, 2020.
2. Иванников В.А. Психология. (Электронный ресурс): учебник для СПО/ В.А. Иванников. – М.: Издательство Юрайт, 2019.
3. Скибицкая И.Ю. Деловое общение. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО /И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. – М.: Издательство Юрайт, 2020.

Дополнительная учебная литература

1. Бороздина Г.В. Психология общения. (Электронный ресурс): учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова: под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – Москва.: Издательство Юрайт, 2019.
2. Леонов Н.И. Психология общения. (Электронный ресурс): учебное пособие для СПО / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва.: Издательство Юрайт, 2020.
3. Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения. (Электронный ресурс): учебное пособие для среднего профессионального образования /Л.И. Чернышова. - Москва.: Издательство Юрайт, 2020.

3.2.2 Электронные издания и интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU:<http://www.eLIBRARY.RU>
2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания		
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии.	Тестирование Оценка за устный индивидуальный опрос Оценка результатов выполнения практического занятия
Умения		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения. Соответствие требованиям инструкций, регламентов. Рациональность действий и т.д.	Оценка результатов выполнения практического занятия