

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 »  Шилов С.П.

2020 г.



ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки
специалистов среднего звена
43.02.11. Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. ОГСЭ.03. Психология общения. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11. Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: ОГСЭ.03. Психология общения. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Ложкова Г.М., 2020

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины	7
3. Условия реализации дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	13

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

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

Дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

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 обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
- ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Семестр 3;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 56 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 4 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения				
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.	2	ознакомительный
	2.	Семинар 1. Цели, функции, виды и уровни общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Эссе на тему «Эффективное общение – это...». Семинар 2. Техники и приёмы общения. Тренинг «Развитие навыков общения».	4	репродуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Ценности и характеристики общения». Выполнение творческого задания - эссе на тему «Эффективное общение – это...».	0.5	продуктивный
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала			
	1.	Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения.	2	ознакомительный
	2.	Семинар 3. Взаимосвязь общения и деятельности. Общение и социальные отношения. Личность и общение. Деловая игра «Психологические аспекты общения». Семинар 4. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	4	репродуктивный
Раздел 2. Психологические стороны общения				
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала			
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.	2	ознакомительный	

	2.	Семинар 5. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Решение ситуационных задач. Семинар 6. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков.	4	репродуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Теория трансактного анализа Э. Бёрна». «Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна».	0.5	продуктивный
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	
	2.	Семинар 7. Механизмы перцепции в педагогическом общении. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Семинар 8. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков. Эссе «Общение в жизни человека», «Умею ли я общаться».	4	репродуктивный
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	ознакомительный
	2.	Семинар 9. Механизмы взаимодействия и их роль в общении. Техники активного слушания. Семинар 10. Речевой тренинг. Техники и приемы ведения беседы, убеждения. Публичное выступление. Ораторское искусство.	4	репродуктивный, продуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение задания для речевого тренинга. - Создание презентации «Невербальный язык общения».	0.5	продуктивный

Раздел 3. Основы делового общения				
Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	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. Социальное взаимодействие в сфере гостиничного сервиса.	2	ознакомительный
	2.	Семинар 11. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами. Семинар 12. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Психологический практикум – тренинг развития коммуникативных умений и навыков.	4	репродуктивный продуктивный
3.	Самостоятельная работа обучающихся: Пример-ситуация межличностного общения к игре «Психологический практикум», определение и анализ типов темперамента участников ситуации - Сообщение-презентация «Стили общения в профессиональной деятельности». - Подготовка рефератов, докладов по заданным темам.	0.5	продуктивный	
Тема 3.2. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	ознакомительный
	2.	Семинар 13. Этические принципы общения. Этика в практике профессионального общения. Семинар 14. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков.	4	репродуктивный
3.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка и анализ примеров-ситуаций из профессиональной практики для деловой игры «Уроки вежливости».	1	продуктивный	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	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	2	ознакомительный

		условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.		
	2.	Семинар 15. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов в педагогической деятельности. Деловая игра «Конфликты в деловом общении». Семинар 16. Тренинг конструктивного взаимодействия. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4	репродуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение творческого задания «Предупреждение конфликтов» - Разработка презентации «Приёмы общения с клиентом»	1	продуктивный
Консультации по дисциплине (всего)			4	
Всего:			56	

Примечание - 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 дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин № оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М.А. Кузнецова. – Москва: РГУП, 2019. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - [URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174](https://znanium.com/catalog/product/1192174) (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - [URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274](https://znanium.com/catalog/product/1157274) (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 320 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - [URL: https://znanium.com/catalog/product/1116661](https://znanium.com/catalog/product/1116661) (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - [URL: https://znanium.com/catalog/product/1145958](https://znanium.com/catalog/product/1145958) (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).
Взаимосвязь общения и деятельности.	Сообщения-презентации
Цели, функции, виды и уровни общения.	Эссе
Роли и ролевые ожидания в общении.	Решение ситуационных задач
Механизмы взаимопонимания в общении.	Выполнение презентаций и творческих заданий.
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Выполнение практических заданий. Деловые игры.
Этические принципы общения.	Опрос по индивидуальным заданиям. Деловые игры.
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос. Доклады по заданным темам. Деловая игра.