Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ**

**НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Северо-Западный институт управления**

**Факультет среднего профессионального образования**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

ОГСЭ. 05. Психология общения

специальность

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик:

Ю.А. Мельникова – преподаватель, психолог факультета среднего профессионального образования СЗИУ РАНХиГС

***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 4 (работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством и клиентами).

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ОК, ПК | Умения | Знания |
| ОК 3 | - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - взаимосвязь общения и деятельности;  - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; |
| ОК4 | - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |
| ОК5 | - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | - взаимосвязь общения и деятельности;  - этические принципы общения;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |
| ПК 1.3. | - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |
| ПК 2.3. | - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |
| ПК 3.3. | - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |
| ПК 4.3. | - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - этические принципы общения;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - виды социальных взаимодействий;  - механизмы взаимопонимания в общении; |

**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** | 135 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 52 |
| практические занятия | 42 |
| Самостоятельная работа | 41 |
| **Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем**  **в часах** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
| **Тема 1.**  **Введение в психологию общения** | |  | | --- | | Введение в учебную дисциплину. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Развитие общения в онтогенезе. Категория «общение» в психологии. Содержание и цели общения. Виды общения (примитивное, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивное, светское). Особенности общения в современном мире. Уровни общения. Общение и общительность. Общение и деятельность. Психологическая структура и средства общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению. Общение как ценность. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность. Виды и уровни общения. Закономерности общения. Функции общения. Модели и стили общения. Общение и деятельность. | | 2 | ОК1, ОК3, ПК1.3, ПК4.3. |
| **Тема 2.**  **Психология общения как отрасль науки** | Психология как наука. История становления психологии как науки. Этапы развития научного знания. Структура психологии. Фундаментальные и прикладные отрасли психологии. Предмет и задачи психологии. Методы психологического исследования и сферы их применения. Отрасли психологии. Основные психологические научные школы. Психоанализ, гештальтпсихология, интеракционизм, гуманистическая психология, бихевиоризм. Цель, задачи психологии общения. | 2 | ОК3, ПК 1.3, ПК 4.3. |
| **Практическая работа №1**. Научные основы психологии общения. | 3 | ОК3, ПК 1.3, ПК 4.3. |
| **Тема 3.**  **Общение как коммуникация** | |  | | --- | | Характеристика коммуникации в межличностном общении. Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса. Функции языка в речевом общении. Техники установления обратной связи в говорении и слушании. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания. Помехи и приемы эффективного слушания. Письменная коммуникация: свойства и функции.  Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры. Барьер как универсальная категория. Классификация барьеров общения и пути их преодоления. | | 4 | ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №2. Коммуникативные барьеры.** | 4 | ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа: Разработать схему коммуникативных барьеров** | 4 | ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Тема 4.**  **Невербальный канал коммуникации** | Невербальная коммуникация. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемическая. Репрезентативная система человека: визуальная, аудиальная, кинестетическая. Роль невербальных средств в межличностном взаимодействии и профессиональной деятельности. | 4 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК 1.3, ПК, 2.3, ПК4.3. |
| **Самостоятельная работа:** самодиагностика репрезентативной системы. | 6 | ОК3, ОК4 |
| **Тема 5.**  **Перцептивная сторона общения** | |  | | --- | | Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды. Процесс социального восприятия. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Каузальная атрибуция (положительная, отрицательная, личностная, обстоятельственная, стимульная), эффект ореола, эффект проекции, новизны, эффект первого впечатления. Сущность эмпатии, аттракции, рефлексии и идентификации в установлении и развитиии межличностных и профессиональных отношений. | | 4 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №3**. Эффекты межличностного восприятия. | 6 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа:** разработать и проанализировать схемы межличностных восприятий | 4 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3 |
| **Тема 6.**  **Интерактивная сторона общения** | Общая характеристика (структура) взаимодействия людей. Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение. Теория общения Э. Берна. Позиции и ориентации во взаимодействии.  Стратегии и тактика социального взаимодействия людей. Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация.  Социальные роли. Ролевое поведение личности в общении. Техники психологического воздействия на людей. | 4 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа № 4. Трансактный анализ общения.** | 6 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа:** проработка анализа «**Трансактное общение».** | 4 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Тема 7.**  **Индивидуальные особенности личности, их проявление в общении** | Понятие личности. Теории личности. Структура личности. Темперамент как индивидуально-типологическая характеристика личности. Типология темпераментов по Гиппократу и Э. Кречмеру. Влияние темперамента на межличностные отношения и профессиональную деятельность. Характер, его формирование. Акцентуации характера. | 4 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №5. Темперамент в структуре личности.** | 6 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Самостоятельная работа:** самодиагностика типа темперамента по методике Г. Айзенка. | 8 | ОК3, ОК4 |
| **Тема 8.**  **Эмоциональная сфера личности** | Виды эмоционального реагирования человека. Понятие и характерные черты эмоций. Виды эмоций. Свойства эмоций. Роль эмоций в жизни человека. Конфликтные эмоциональные состояния: стресс, депрессия, фрустрация. Причины возникновения. Техники эмоциональной саморегуляции. | 6 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №6**. Саморегуляция эмоциональных состояний. | 3 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК4.3. |
| **Тема 9.**  **Основы конфликтного взаимодействия** | Понятие конфликта, его функции, стадии протекания, виды и причины. Конфликты в различных общностях. Барьеры общения как основа конфликта. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте (по Томасу-Киллмену). Специфика организационных конфликтов. Конфликты в сфере обслуживания, причины возникновения и специфика их разрешения. | 8 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3. ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №7. Стратегии поведения в конфликте.** | 6 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3. ПК3.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа:** анализ конфликтов | 6 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3. ПК3.3, ПК4.3. |
| **Тема 10. Взаимодействие личности в группе** | Понятие социальной группы. Виды социальных групп. Понятие и характеристика малой группы. Коллектив как малая группа. Сущность групповых феноменов. Понятие социально-психологического климата в группе и факторов его формирования. Социометрическая структура группы. | 3 | ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №8. Психология группового взаимодействия.** | 4 | ОК4, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа:** анализ темпераментов и влияние на межличностные отношения | 6 |  |
| **Тема 11.**  **Деловое общение** | |  | | --- | | Специфика делового общения. Характеристика деловой беседы, типы и структура беседы; правила эффективной беседы, этапы. Формы постановки вопросов: открытые, закрытые, риторические, радикальные. Виды убеждения: информирование, разъяснение, доказательство, опровержение, аргументация. Принципы выбора эффективного воздействия. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Особенности профессиональной речи. |   Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Профессиональная речь. | 5 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3. ПК3.3, ПК4.3. |
| **Тема 12.**  **Этические основы общения** | Этика общения и культура общения. Характеристика способов овладения культурой общения. Этические принципы общения и ценности общения. Способы оптимизации общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Имидж и самопрезентация. | 4 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК4.3. |
| **Практическая работа №9.** Правила эффективной самопрезентации. | 4 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК4.3. |
|  | **Самостоятельная работа:** разработать схему оптимизации общения в деловых кругах | 3 | ОК3, ОК4, ПК1.3, ПК4.3. |
| **Тема 13.**  **Факторы эффективного межличностного взаимодействия.** | Подведение итогов изучения дисциплины. | 2 | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет** | |  | ОК3, ОК4, ОК5, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.3, ПК4.3. |
| **Всего:** | | ***135*** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. **Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет *«гуманитарных и социально-экономических дисциплин»*, оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска белая эмалированная для записи фломастером 100х200, учебно-методическое обеспечение.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>
2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>.

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-441921>

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

При освоении учебной дисциплины используются активные методы обучения - презентации, лекция-беседа, интерактивные - мозговой штурм, уроки- презентации, дискуссии.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:** |  |  |
| - взаимосвязь общения и деятельности; | Полнота ответов, точность формулировок | Устный опрос  Выполнение тестовых заданий |
| - цели, функции, виды и уровни общения; | Ответы на вопросы на знание и понимание | Устный опрос  Экспертная оценка демонстрируемых знаний |
| - роли и ролевые ожидания в общении; | Адекватность результатов поставленным целям  Полнота ответов | Устный опрос  Тестовые задания |
| - виды социальных взаимодействий; | Адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов | Оценка качества выполнения практической работы  Тестовые задания |
| - механизмы взаимопонимания в общении; | Полнота ответов, точность формулировок | Устный опрос  Самостоятельная работа |
| - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Полнота ответов, не менее 75% правильных ответов | Устный опрос  Практическая работа |
| - этические принципы общения; | Адекватность результатов поставленным целям | Устный опрос  Оценка качества выполнения практической работы |
| - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; | Полнота и точность ответов  Адекватность результатов поставленным целям | Тестовые задания  Практическая работа |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:** |  |  |
| - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Оценка результатов выполнения заданий  Оптимальность выбора методов, последовательности действий | Экспертная оценка демонстрируемых умений |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Правильность, полнота выполнения заданий  Соответствие требованиям инструкции  Рациональность действий | Оценка качества  выполнения практической работы |