

Частное профессиональное образовательное учреждение

«Златоустовский юридический колледж «Ицыл»



Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.06 Психология общения

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Златоуст

2021

Содержание

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	7
2.3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4.1. Контроль результатов освоения учебной дисциплины.....	14
5. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ.....	16
С ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ (ПОСЛЕДУЮЩИМИ) ДИСЦИПЛИНАМИ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1. Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и единая для всех форм обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина «Психология общения» относится к общепрофессиональному циклу

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

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;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **овладевать**

общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ОК 11. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 12. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.
профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 126 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 84 часа;
самостоятельной работы обучающегося 42 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	126
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
лабораторные работы	
практические занятия	34
контрольные работы	
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
Самостоятельная работа студента (всего)	42
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
Исследовательская работа	
Работа с информационными источниками	12
Реферативная работа	
Расчетно-графическая работа	
Творческие задания	16
Подготовка презентационных материалов	14
Составление таблиц	
Составление тезисов	
Аттестация по дисциплине	<i>дифференцированный зачёт</i>

2.2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
по дисциплине «Психология общения»
для специальности 40.02.01 Право и организация социального
обеспечения

	Макс. учеб. нагрузка студента (час)	Самостоятельная работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	Теоретическое обучение	Практические (семинарские) и лабораторные занятия	Курсовое проектирование
Тема 1. Основы коммуникации.	4		4	4		
Тема 2. Восприятие и понимание себя и других в процессе общения.	4		4	4		
Тема 3. Навыки вербальной коммуникации.	4		4	2	2	
Тема 4. Навыки невербальной коммуникации.	8		8	2	6	
Тема 5. Имидж как средство общения.	12	8	4	2	2	
Тема 6. Коммуникативная культура	8		8	8		
Тема 7. Общение и индивидуальные особенности человека	16	8	8	4	4	
Тема 8. Нейролингвистическое программирование – новая технология эффективной коммуникации.	16	10	6	6		
Тема 9. Состояния личности и коммуникация.	8		8	4	4	
Тема 10. Специальные формы деловых коммуникаций.	16	8	8	4	4	
Тема 11. Методы развития коммуникативных способностей	18	8	10	4	6	
Тема 12. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	12		12	6	6	
Всего по дисциплине	126	42	84	50	34	

2.3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объём часов	Уровень освоения	
Тема 1. Основы коммуникации.	Содержание учебного материала	4		
	1	Понятие коммуникации.	1	
	2	Важность эффективности коммуникации.		
	3	Процесс коммуникации и его элементы: участники, контекст, сообщение, каналы, шумы, Обратная связь.	1	
	4	Основные функции коммуникации.	1	
	5	Базовые принципы коммуникации.		
	6	Коммуникационная компетентность: понятие, проблема улучшения коммуникационных навыков.	1	
	Практические занятия		-	-
	Самостоятельная работа студента		-	-
Тема 2. Восприятие и понимание себя и других в процессе общения.	Содержание учебного материала	4		
	1	Перцептивная сторона общения.	1	
	2	Типовые схемы построения образа другого человека, приводящие к систематическим ошибкам социального восприятия (эффектам первого впечатления).		
	3	Источники информации для определения параметра превосходства, знаков привлекательности и отношения к нам.	1	
	4	Понятие «Эффекта ореола».		
	5	Механизмы понимания другого человека в процессе длительного общения: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.	1	
	6	Влияние Я- концепции и самооценки на наше восприятие других, на наш личный стиль общения, на «исполнение» социальной роли.	1	
	7	Совершенствование социального восприятия		
	Практические занятия		-	-
	Самостоятельная работа студента		-	-
Тема 3. Навыки вербальной коммуникации.	Содержание учебного материала	4		
	1	Схема коммуникации.	1	
	2	Факторы, влияющие на эффективность коммуникации.		
	3	Характеристика основных навыков вербальной коммуникации: слушания, речи, чтения, письма.		
	4	Стили поведения при слушании.		
	5	Техника активного слушания: основные положения.	1	
	6	Речь: структура устного выступления.		
	7	Чтение: эффективное чтение документов.		
	8	Письмо: структура делового письма, подготовка аналитических документов, рекомендации для оформления текста		

		документов		
	Практические занятия		2	
	№1 Приемы вербальной коммуникации		2	2
	Самостоятельная работа студента		-	
	прочитать главу «Культура речи делового человека» и выполнить психологический практикум.			3
Тема 4. Навыки невербальной коммуникации.	Содержание учебного материала		8	
	1	Сущность невербальной коммуникации.		1
	2	Кинесические особенности невербального общения: жесты, позы, мимика.		
	3	Проксемические особенности невербального общения: пространство и время		
	4	Визуальный контакт: виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия.		
	5	Паралингвистические особенности невербального общения.		1
	6	Психологическая интерпретация невербальных сигналов.		
	7	Межнациональные различия невербального общения.		
	Практические занятия		6	
	№2 Невербальные средства коммуникации		6	6
	Самостоятельная работа студента			
прочитать главу «Невербальные особенности в процессе делового общения» и составить таблицу «Психологическая интерпретация невербальных сигналов».				
Тема 5. Имидж как средство делового общения.	Содержание учебного материала		12	
	1	Природа имиджа.		1
	2	Слагаемые человеческого обаяния: разные подходы.		
	3	Программы формирования эффективного и достойного имиджа.		
	4	Модели поведения – секрет имиджирования.		
	5	Этикетные и стратегические модели.		1
	6	Критерии выбора модели поведения.		
	7	Телесный имидж		
	8	Внешний вид: эстетическая и психологическая элегантность.		1
	9	Тактика общения: требования, предъявляемые к тактике общения, механизмы психологического воздействия.		
	10	Особая роль манеры общения в формировании имиджа делового человека.		1
	11	Микротехника моделирования мысли.		
	Практические занятия		-	-
Самостоятельная работа студента		4	4	
прочитать главу «Имидж делового человека» и ответить на вопросы.		4	4	
Тема 6. Коммуникативная культура.	Содержание учебного материала		8	
	1	Общие положения теории трансактного анализа как анализа взаимодействия двух и более людей.		1
	2	Три состояния (эго-состояния, позиции)		1

		личности: Родитель, Взрослый, Дитя, их характеристика по языку тела, речи, типичным выражениям и поведению.		
	3	Понятие трансакции, виды трансакций.		1
	4	Анализ игр, сценариев и ролей.		
	5	Возможные установки в деловом общении.		1
	6	Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.		1
	7	Понятие психологической гибкости.		1
	8	Оптимальное общение означает уважение чувства собственного достоинства.		1
	9	Договориться - значит прийти к соглашению после переговоров.		1
	Практические занятия		-	-
	Самостоятельная работа студента		-	-
Тема 7 .Общение и индивидуальные особенности человека.	Содержание учебного материала		16	
	1	Индивидуальные особенности человека, связанные с темпераментом, накладывают отпечаток на процесс общения.		1
	2	Рассмотреть особенности общения с собеседниками различных типов темперамента.		1
	3	Сильные и слабые стороны темперамента и характера.		1
	4	Общение с различными по характеру собеседниками.		1
	Практические занятия		4	4
	№3 Общение с разными по характеру и темпераменту собеседниками		4	4
	Самостоятельная работа студента		8	8
	скорректировать свою программу саморазвития с учетом особенностей своего темперамента и характера.		8	8
Тема 8. Нейролингвистическое программирование – новая технология эффективной коммуникации.	Содержание учебного материала		16	
	1	Основные положения теории нейролингвистического программирования.		1
	2	НЛП – это наука о воздействии слова на человека.		2
	3	Модальность как процесс и механизм восприятия человеком окружающего мира(визуальная, аудиальная и кинестетическая модальность).		2
	4	Предикаты речи. Паттерны глаз. Подстройка. Рефрейминг.		1
	Практические занятия		-	-
	Самостоятельная работа студента		10	10
	прочитать главу «Техники НЛП» и составить таблицу «Распознавание типа ведущей модальности по основным показателям».		10	10
Тема 9 .Состояния личности и коммуникация.	Содержание учебного материала		8	
	1	Общие положения теории трансактного анализа как анализа взаимодействия двух и более людей.		1
	2	Три состояния (эго-состояния, позиции) личности: Родитель, Взрослый, Дитя, их характеристика по языку тела, речи, типичным		

		выражениям и поведению.		
	3	Понятие трансакции, виды трансакций.		1
	4	Анализ игр, сценариев и ролей.		
	5	Возможные установки в деловом общении.		1
	6	Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.		1
	7	Понятие психологической гибкости.		
	Практические занятия		4	4
	№4 Возможные установки в деловом общении.		4	4
	Самостоятельная работа студента		-	-
	составить таблицу «Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого, Ребёнка»			
Тема 10. Специальные формы деловых коммуникаций.	Содержание учебного материала		16	
	1	Деловая беседа как основная форма делового общения: понятие, функции.		1
	2	Основные этапы деловой беседы.		
	3	Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность.		1
	4	Парирование замечаний собеседника.		
	5	Психологические приёмы влияния на партнёра.		1
	6	Психологические аспекты переговорного процесса: создание благоприятного психологического климата во время переговоров; выслушивание партнёра как психологический приём; техника и тактика аргументирования.		
	7	Национальные стили ведения переговоров.		1
	8	Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало выступления; завершение выступления.		
		Специфика делового телефонного разговора		
	Практические занятия		4	4
	№5 Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало выступления; завершение выступления.		4	4
	Самостоятельная работа студента		8	8
	Составление делового телефонного разговора (темы по выбору)		8	8
	Тема 11. Методы развития коммуникативных способностей	Содержание учебного материала		18
1		Правила ведения беседы. Этика поведения.		
2		Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.		
3		Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.		
4		Техники влияния и противодействия.		
5		Техники активного слушания		
6		Техники налаживания контакта.		
7		Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности		
Практические занятия		6	6	
№ 6 Развитие навыков общения			1	
№ 7 Разработка правил эффективного общения			1	

	№ 8 Разработка и проведение тренинга общения		2	
	№ 9 Разработка и проведение тренинга личностного роста		2	
	Самостоятельная работа студента	8	8	
	Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями	4	4	
	Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями	4	4	
Тема 12. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	Содержание учебного материала	12		
	1	Понятие «конфликта».	1	
	2	Причины конфликтов в общении.	1	
	3	Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные		1
	4	Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.		1
	5	Стадии протекания конфликта		1
	6	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.		1
		Практические занятия	6	6
		№10 Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	6	6
		Самостоятельная работа студента	-	-
Всего		126		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Технические средства обучения:

- ноутбук
- проектор
- экран

Оборудование лаборатории и рабочие места лаборатории не предусмотрены.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 с.

Дополнительная литература

Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] :

учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.

Столяренко, А. М. Психология менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Управление персоналом» и «Психология» / А. М. Столяренко, Н. Д. Амаглобели. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 455 с. — 978-5-238-02136-2.

Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — 978-5-4487-0340-9.

Гусева, Т. И. Психология личности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. И. Гусева, Т. В. Катарьян. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — 978-5-9758-1771-6.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Форма контроля (контрольная точка, зачёт / экзамен)	Методы контроля	Оценка (в баллах)
Уметь:			
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Контрольная точка № 1 Контрольная точка № 2	• Тестирование	От 0 до 30 баллов за каждую контрольную точку
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;	Дифференцированный зачет	• Тестирование	От 0 до 40 баллов

4.2. Перечень соответствия овладения компетенций темам учебной дисциплины

Компетенции	Темы учебной дисциплины
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Тема 1. Основы коммуникации.</p> <p>Тема 2. Восприятие и понимание себя и других в процессе общения.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.</p>	<p>Тема 3. Навыки вербальной коммуникации.</p> <p>Тема 4. Навыки невербальной коммуникации.</p> <p>Тема 5. Имидж как средство делового общения.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.</p>	<p>Тема 6. Коммуникативная культура</p> <p>Тема 10. Специальные формы деловых коммуникаций.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Тема 7. Общение и индивидуальные особенности человека</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.</p> <p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p> <p>ОК 11. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.</p>	<p>Тема 8. Нейролингвистическое программирование – новая технология эффективной коммуникации.</p> <p>Тема 9. Состояния личности и коммуникация.</p>
<p>ОК 12. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.</p> <p>ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.</p> <p>ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.</p>	<p>Тема 11. Методы развития коммуникативных способностей</p> <p>Тема 12. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения</p>

**5. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ
С ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ (ПОСЛЕДУЮЩИМИ)
ДИСЦИПЛИНАМИ**

№ п/п	Наименование обеспечивающих дисциплин	№ разделов, тем данной дисциплины, необходимых для обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
		Темы 3,4,6, 7	Темы 5, 8	Темы 1,2,9	Темы 10, 11,12
1.	Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности		+	+	+
2.	Основы философии	+	+	+	+
3.	История	+	+	+	+
4.	Психология социально-правовой деятельности	+	+	+	+