



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*  
Квалификация: *специалист по гостеприимству*  
год начала подготовки: *2021*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Малиновская И.Н.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



## *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 «Психология общения»

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

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК3	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	взаимосвязь общения и деятельности;
ОК4		
ОК5		
ОК9		
	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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
ЛР 12		
ЛР 14		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС  
Лист 4


ЛР 15		
ЛР 16		
ЛР 17		
ЛР 18		
ЛР 19		
ЛР 20		
ЛР 21		



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	48
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	30
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (1 семестр)	2

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС Лист 6</p>
---	--	----------------------------------

### 3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

#### 3.1 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ. 04. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Основные понятия психологии	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	<p>1. Введение в общую психологию. Психологические особенности человека. Понятие об общении. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. История и методология психологии общения. Предмет, содержание и задачи общения.</p>		
	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Психологические механизмы восприятия. Внимание, виды внимания. Память и его свойства. Эмоции и чувства, эмоциональные состояния.</p>	4	
Тема 2. Особенности психологии общения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	<p>1. Мышление и речь. Функции языка и речи. Речевая деятельность. 2. Психологические особенности общения как средства коммуникации</p>		
	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Психологические особенности общения как средства коммуникации. Психика: понятие о психических процессах и состояниях человека. Свойства психического отражения при общении.</p>	4	
Тема 3.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	2	ОК3, ОК4, ОК5



	Вербальные средства коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации. Модель речевой коммуникации. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4	
<b>Тема 4. Невербальные средства коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	1. Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза. Позы. Движения. Касания.		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	
	Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза. Позы. Движения.		
<b>Тема 5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	<b>Тематика практических занятий</b>	4	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	Ролевые игры, направленные на навыки ведения диспута; На развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.		
<b>Тема 6.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	



	<p>1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов</p> <p>2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.</p> <p>3. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</p> <p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>«Твоя конфликтность». «Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</p> <p>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Особенности компромиссов. Навыки психофизиологической саморегуляции.</p>	4	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
<p><b>Тема 7.</b> Современные психологические технологии общения.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Нейролингвистическое программирование. Введение в коммуникацию. Подстройка и отстройка. Раппорт. Три позиции восприятия. Модели и стратегии поведения. Определение цели.</p>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>1. Тренировка чувственного восприятия. Работа с постановкой цели. Хорошо сформулированный результат.</p> <p>2. Подстройка и отстройка. Раппорт. Разбор стратегии поведения на конкретных примерах. Определение цели.</p>	4	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	<p><b>Тема 8.</b> Этические нормы общения</p> <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</p> <p>2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>1. Этика и сфера общения. Этика устной речи. Этика слушанья.</p> <p>2. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.</p>	2	ОК3, ОК4, ОК5, ОК9
<p><b>Промежуточная аттестация (диф.зачет)</b></p>		2	





<b>Всего:</b>	<b>48</b>	
---------------	-----------	--

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой \*). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками \*\*).*

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин

Оборудование учебного кабинета: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Доска. Набор учебно – наглядных пособий по дисциплинам "История", "Русский язык", "Литература"

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### Основные источники:

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

##### Дополнительные источники:

1. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL: <https://book.ru/book/941484> — Текст : электронный. Режим доступа <https://www.book.ru/book/927708>

### 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.*

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Освоение умений:</i>	Текущий контроль в форме:



<ul style="list-style-type: none"><li>✓ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>✓ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li></ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>✓ цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>✓ роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li><li>✓ механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>✓ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</li><li>✓ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>✓ приемы саморегуляции в процессе общения</li></ul>	<p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>- письменного/устного опроса;</p> <p>- тестирования;</p> <p>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета.</p>
<p>ЛР.12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p>	
<p>ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>	
<p>ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i></p>	
<p>ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро</p>	



принимающий решение в нестандартных ситуациях	
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	