

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность

*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация выпускника

*Специалист по гостеприимству*

Мусина И.Г. Психология общения. Рабочая программа дисциплины. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 13 с.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016г., № 1552.

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

© Казанский кооперативный институт, 2021  
© Мусина И.Г., 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
1.4. Количество часов на освоение дисциплины .....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем дисциплины и виды работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание дисциплины.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению .....	9
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	9
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

## **1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Сформировать компетенции обучающегося в области развития личностно-ориентированной направленности профессионального мышления, совершенствования навыков межличностного и профессионального взаимодействия, психологического анализа различных жизненных и профессиональных ситуаций, раскрыть причины и динамику развития конфликтной ситуации в общении, показать как деструктивную, так и конструктивную стороны конфликта в психологии общения.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- изучение теоретических основ психологии как науки;
- изучение структуры личности и психических процессов;
- изучение основ педагогики;
- изучение уровневой представленности образовательного процесса в России;
- изучение соотношения основных понятий
- овладение знаниями в области исследования психологии общения и отношений;
- повышение компетентности студентов в вопросах эффективного взаимодействия в общении;
- формирования психологической готовности к разрешению конфликтных ситуаций.

Сформировать базовые теоретические знания и практические навыки обучающегося в области информационных технологий для освоения общих и профессиональных компетенций по специальности «Прикладная информатика (по отраслям)»

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

владеть технологией эффективного общения (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения);

конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач;

проводить самоанализ собственной деятельности;

использовать способы предупреждения и разрешения конфликтов.

**знать:**

понятие и структура общения;

общение как категория психологии.

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

психологическое восприятие личности;

функции психологического восприятия;

основные способы восприятия;

барьеры восприятия;

понятие психологических защит;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины**

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 62 часа, в том числе:

**Обязательная часть 48 часов**

**Вариативная часть 14 часов**

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 62 часа, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 62 часа;

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1 Объем дисциплины и виды работы**

*очная форма обучения*

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)</b>	<b>62</b>
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>62</b>
в том числе:	
<i>лекции</i>	28
<i>практические занятия</i>	34
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>Дифференцированный зачет в 7 семестре</i>	

## 2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов всего/ в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	4
<b>Тема 1. Предмет, задачи и методы психологии</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Предмет, задачи, объект и предмет, методы психологии (наблюдение, эксперимент, интервью, анкетирование, тесты, контент-анализ). Общение в системе общественных и межличностных отношений. Взаимосвязь общения и деятельности. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Применение методик на умения общаться. Знакомство с методами исследования – тестирование, интервью, анкетирование, социометрия. Написание эссе «Роль общения в моей жизни».	4	
<b>Тема 2. Своеобразие психических процессов и состояний человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие психики и её роль в процессе общения. Обзор основных психических процессов и состояний человека, их влияние на процесс общения.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Определение сформированности познавательных психических процессов – внимания, памяти, особенностей мышления. Работа с психическими состояниями.	4	
<b>Тема 3. Представление о личности и её свойствах</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Структура личности и её структура. Виды направленности личности. Индивидуально-психологические особенности личности – темперамент, характер, способности.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Применение методик на определение типа темперамента, особенностей характера, способностей.	4	

<b>Тема 4. Общение: функции, виды, уровни и структура общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие общения, функции, виды, уровни общения. Структура общения – коммуникационная, интерактивная и перспективная стороны общения.	2	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Решение ситуаций на определение видов и уровней общения. Выполнение упражнений на противодействие манипуляциям в учебной и рабочей среде.	4	
<b>Тема 5. Общение как обмен информацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Модель коммуникационного процесса. Средства общения – вербальные и невербальные. Основные языковые средства передачи информации. Классификация невербальной коммуникации. Виды коммуникационных барьеров. Основные техники слушания (активное, пассивное, эмпативное). Умение задавать вопросы.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Выполнение упражнений на развитие навыков вербального и невербального общения.	4	
<b>Тема 6. Общение взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Стратегии и тактики взаимодействия. Роли и ролевые ожидания в общении. Трансактный анализ Э.Берна.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Выполнение упражнений на развитие навыков ролевого общения.	4	
<b>Тема 7. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психологическое восприятие личности. Механизмы межличностного восприятия. Барьеры восприятия.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Выполнение упражнений на развитие навыков эмпатии, идентификации, рефлексии. Работа по преодолению стереотипов и механизмов казуальной атрибуции.	4	
<b>Тема 8. Конфликты в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта и его классификация. Причины, стадии развития и стратегии разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации.	4	ОК 1-6, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 5.3
	<b>Практические занятия</b> Решение конфликтных ситуаций на примере профессиональной деятельности. Заслушивание рефератов по проблематике оптимизации общения в профессиональной и межличностной сферах.	6	
<b>Итого часов по дисциплине</b>		<b>62</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *социально – экономических дисциплин*.

*Оборудование учебного кабинета:*

Стандартная учебная мебель:

Стол письменный;

Столы ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

*Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:*

Стенд «Потребности человека»;

Стенд «Внутренний мир и социализация человека»;

Стенд «Взаимодействие людей в обществе».

*Оборудование, технические средства обучения:*

ПК;

Проектор;

Экран.

#### **3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература:**

1. Рогов, Е.И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. - (СПО). - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927031>

##### **Дополнительная литература:**

1. Сахарчук Е.С. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708>

2. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Н.В. Бордовской. — Москва : КноРус, 2017. — 296 с. — Для бакалавров. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/922389>

3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=766784>

4. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А.

Канке. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518222>

### **3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

### **3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, проверки выполнения самостоятельной работы, решения задач.**

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

<b>Результаты обучения: умения, знания</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
владеть технологией эффективного общения (моделирование общения,	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы.

организация общения, управление общением, рефлексия общения);	Дифференцированный зачет
конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
проводить самоанализ собственной деятельности;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
использовать способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
понятие и структура общения;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
общение как категория психологии.	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
взаимосвязь общения и деятельности;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
цели, функции, виды и уровни общения;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
роли и ролевые ожидания в общении;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
виды социальных взаимодействий;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
механизмы взаимопонимания в общении;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
психологическое восприятие личности;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
функции психологического восприятия;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
основные способы восприятия;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
барьеры восприятия;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
понятие психологических защит;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы.

убеждения;	Дифференцированный зачет
этические принципы общения;	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Рефераты, доклады, эссе, письменные работы, самостоятельные работы, контрольные работы. Дифференцированный зачет