#### Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение

#### «Оренбургский государственный экономический колледж-интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

#

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**Зам. директора по УР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Гузаревич«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

### ОГСЭ 05. Психология общения

по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Наименование квалификации: **специалист по гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2021

**Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения / сост. Зайцева О.Н. - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2021 – 12 с.**

### Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Министерством образования и науки РФ, приказ от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело» (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

###### Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Зайцева

 26.08.2021 г. (подпись)

###### Рассмотрена на заседании ПЦК

###### № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Резепкина

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **5****9** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

Таблица 1 - Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** | * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
 | * 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;
* приемы саморегуляции в процессе общения.
 |

**2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

 Таблица 2 – Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы**  | **52** |
| **Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем** | **52** |
| в том числе: |
| урок | 18 |
| консультация | 6 |
| семинар | 2 |
| лекция | 6 |
| практические занятия | 18 |
| **Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет** | 2 |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения**

Таблица 3 - Тематический план и содержание учебной дисциплины

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| .**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** |
| **Раздел 1 Основы психологии общения** |
| **Тема 1.1 Лекция****Общение – основа человеческого бытия.** | **Содержание лекции №1:**  |  | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. | **2** |
| **Тема 1.2****Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | **Содержание урока:** |  | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Эффекты восприятия.2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | **4** |
| **Практическое занятие №1** Применение приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| **Тема 1.3****Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | **Содержание урока:** |  | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9**  |
| 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Стратегии взаимодействия. | **4** |
| **Практическое занятие №2** Применение приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. | **2** |
| **Практическое занятие №3** Применение техник эффективного общения в профессиональной деятельности. | **2** |
| **Консультация №1:**Взаимосвязь общения и деятельности. Значение общения в жизнедеятельности человека. | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9**  |
| **Тема 1.4****Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)** | **Содержание урока:** | **4** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
2. Невербальная коммуникация. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
 |
| **Практическое занятие №4**Применение техник эффективного общения в профессиональной деятельности. | **2** |
| **Практическое занятие №5**Применение техник эффективного общения в профессиональной деятельности. | **2** |
| **Консультация №2:** Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. | **2** |
| **Тема 1.5** **Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание урока:** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9**  |
| 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов  |
| **Практическое занятие №6** Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | **2** |
| **Раздел 2 Деловое общение в профессиональной деятельности** |
| **Тема 2.1 Лекция** **Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание лекции №2:** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9**  |
| Общая характеристика форм делового общения и их характеристики. Развитие и формирование навыков делового общения. Значение для жизнедеятельности человека |
| **Практическое занятие №7** Практикум по ведению деловой беседы. Формы постановки вопросов и ответов. | **2** |
| **Практическое занятие №8** Практикум по конфликтологии: особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Конструктивная разрядка эмоций. Профилактика синдрома эмоционального выгорания. | **2** |  |
| **Тема 2.2****Общие сведения об этической культуре** | **Содержание урока:**  |  | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
 | **4** |
|  **Практическое занятие №9** Применение делового этикета в профессиональной деятельности. | **2** |
| **Тема 2.3 Лекция** **Приемы саморегуляции в процессе общения.** | **Содержание лекции №3:** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| Общая характеристика и анализ приемов саморегуляции в процессе общения. |
| **Тема 2.4 Семинар** **Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание семинара:** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| Основы конфликтологии: стратегии поведения в конфликте, стадии конфликта, правила поведения в конфликтах и влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. |
| **Консультация №3:Подготовка к дифференцированному зачету** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| **Дифференцированный зачет** | **2** | **ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9** |
| **Всего:** | **52** |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

Кабинет социально – экономических дисциплин, оснащенный техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

**3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

3.2.1 Основные источники

1. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке.. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 304 c.- (среднее профессиональное образование)
2. Ефимова, Н.С. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНТРА – М., 2022 -192 с.

3.2.2 Дополнительные источники

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 271 c. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 73 c. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
3. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с.  <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

3.2.3 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Электронная библиотека [koob.ru](http://www.koob.ru)- [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.koob.ru](http://www.koob.ru) - [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru)
2. Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos
3. Энциклопедия специалиста, раздел «Конфликтология» - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>-
4. Энциклопедия специалиста, раздел «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

**3.3 Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В целях реализации рабочей программы ОГСЭ.05 Психология общения и для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала для лиц с ОВЗ созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся:

Для слабовидящих обучающихся используются:

* индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;
* печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;
* обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
* предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного и интеллектуального развития слабовидящих лиц с ОВЗ проводится за счет:

* исключения повышенного уровня шума на занятии и внеурочном мероприятии;
* акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;
* многократного повторения ключевых положений учебной информации;
* подачи материала на принципах мультимедиа;
* максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);
* регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на уроке обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

* психотерапевтическая настройка;
* аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);
* визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды презентации, иные наглядные материалы);
* кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);
* активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);
* организованные паузы для обеспечения здоровье сбережения.

Для слабослышащих обучающихся используются:

* индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом особенностей психофизического развития обучающегося с нарушением слуха, состояния моторики, зрения, наличия других дополнительных нарушений;
* при наличии запросов обучающихся с нарушением слуха для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации;

Для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала обучающимся с нарушенным слухом обеспечиваются следующие условия:

* звуковая справочная информация о расписании учебных занятий дублируется визуальной информацией на сайте колледжа, на доске объявлений;
* для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (например, слово «звонок» пишется на доске);
* внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестами (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
* разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам;
* педагог не повышает резко голос, повторяет сказанное по просьбе обучающегося, использует жесты;
* перед тем как давать объяснение новых профессиональных терминов, педагог проводит словарную работу, разбирая смысловое значение каждого слова с обязательной личностно ориентированной обратной связью с обучающимися;
* ведется запись сложной для восприятия информации, включающей в себя номер, правило, инструкцию, формулу, сложный термин, адрес и т.п.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится за счет:

* фиксации педагога на собственной артикуляции;
* использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
* обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Таблица 4 **-** Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:** | Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.Не менее 75% правильных ответов.Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии | **Текущий контроль****при проведении:**- письменного/устного опроса;- тестирования;- оценки результатов самостоятельной работы (кластерный анализ, студенческие проекты, учебные исследования и т.д.)**Промежуточная аттестация**в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов, -тестирования. |
| * 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;
* приемы саморегуляции в процессе общения.
 |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:** | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиямАдекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполненияСоответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д. | **Текущий контроль:**- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий - оценка заданий для самостоятельной работы; **Промежуточная аттестация**:- экспертная оценка выполнения практических заданий на дифференцированном зачете  |
| * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
 |