


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
**«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В.И. Вернадского»**
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Таврический колледж
(структурное подразделение)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе

 Л. С. Кучер

«28» августа 2018 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

2018 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (утвержден приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г. № 474) программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ) по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и туризм специальности: 43.02.10 Туризм

Организация-разработчик: Таврический колледж ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» (структурное подразделение)

Разработчик: Гавриленко Юлия Михайловна, преподаватель

Рассмотрено и утверждено
на заседании Выпускающей методической комиссии по направлению
подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

от «28» августа 2018 г.

протокол № 7

Председатель _____



Е.Р. Беленькая

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по всем специальностям СПО углубленного уровня подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы и реализуется за счет вариативных часов учебного плана специальности.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **72** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **48** часа;
самостоятельной работы обучающегося - **24** часов.

1.5. Результаты освоения программы учебной дисциплины:

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися

1. общими компетенциями(ОК):

Код	Наименование результата обучения
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	14
лекции	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
- подготовка практико-ориентированных сообщений;	4
- подготовка к практическим занятиям;	6
- подготовка презентаций;	8
- подготовка глоссария.	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Введение в учебную дисциплину			
	Содержание учебного материала		
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.	1	1
	2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Практико-ориентированные задания:		
	1. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. 2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	2	
Раздел 1 Психология общения		50	
Тема 1.1 Общение — основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	10	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	1	2
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	
	3. Единство общения и деятельности.	1	
	4. Рольвые игры, направленные на умение «прочесть» манипуляции в межличностном общении, и причины их возникновения.	3	
	5. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения. Решение психологических задач.	3	
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	8	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	1	3
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека	2	
	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваша эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	3	
	Практическое занятие № 2. Ролевые игры, направленные на определение роли восприятия в развитии межличностного общения, на обнаружение типичного искажения при восприятии друг друга в профессиональной деятельности. Значение стереотипа в профессиональной деятельности.	2	

Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		8	2
	1. Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Решение психологических задач.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентаций по темам: 1.Связь «действия» и «взаимодействия». 2.Сущность трансактного анализа Э. Берна и его практическая значимость для личности.		6	
	Содержание учебного материала		10	
Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		2	3
	2. Невербальная коммуникация. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».		1	
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Особенности рефлексивного и нереплексивного слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		2	
	Практическое занятие № 3 Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения. Анализ ролевых игр.		2	
	Практическое занятие № 4 Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Практико-ориентированные задания: 1.На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? 2.Почему по речи судят об общей культуре человека? 3.За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? 4.Почему человеку необходимо слышать и слушать? 5.Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность — основа диалогического общения.		2	

Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		14	
	1.	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	1	
	Практические занятия № 5. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.		2	3
	Практическое занятие № 6. Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления. Анализ ролевых игр.		3	
	Практическое занятие № 7. Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр		4	
Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	Практико-ориентированные задания:			
	1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.			
	2. Раскройте сущность каждой формы вопроса (закрытые, открытые, риторические, радикальные), задаваемого в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения			
	3. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.			
4. Какую роль играет самопрезентация при организации публичного выступления? Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).				
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		10	
	1.		2	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Самодиагностика: тест: «Гоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		2	2
	Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция		8	
	1.		2	2
Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.				
2.		2		
Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.				
Самостоятельная работа обучающихся		4		
Практико-ориентированные задания:				
1. Роль негативных эмоций в общении человека				
2. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам				

Раздел 3 Этические формы общения			8	
Тема 3.1	Содержание учебного материала			8
Общие сведения об этической культуре	1.	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	3
	2.	Дифференцированный зачёт	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Практико-ориентированные задания: 1. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. 2. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. 3. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.			4
		Итого:	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Кабинет менеджмента, документационного обеспечения управления и психологии общения».

Оборудование кабинета:

- посадочные места для 25 обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя;
- проекционная техника.

3.2. Информационное обеспечение обучения

В качестве информационного обеспечения изучения дисциплины используются рекомендованные учебные издания, Интернет-ресурсы, а также раздаточный информационный и проверочный материал.

Основные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170> (дата обращения: 08.08.2019).
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437159> (дата обращения: 08.08.2019).
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433403> (дата обращения: 08.08.2019).

Дополнительные источники:

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. —

Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430797> (дата обращения: 08.08.2019).

2. Феокистова, С. В. Психология : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Феокистова, Т. Ю. Маринова, Н. Н. Васильева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07451-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441517> (дата обращения: 08.08.2019).

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434159> (дата обращения: 08.08.2019).

Интернет-ресурсы:

1. Сборник электронных курсов по психологии: <http://www.ido.edu.ru/psychology>.
2. Электронная библиотека <http://www.auditorium.ru>.
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
4. Научная библиотека МГУ <http://www.lib.msu.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Результаты освоения программы учебной дисциплины
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Активное участие в тренингах, анализ результатов самодиагностики, подготовка индивидуальных творческих заданий практического характера.	ОК 1-9 ПК 3.4, 4.2

Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Активное участие в тренингах, анализ результатов самодиагностики, подготовка индивидуальных творческих заданий практического характера.	ОК 1,2,3,5,6,7,8
Знать взаимосвязь общения и деятельности	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 1,2
Знать цели, функции, виды и уровни общения	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 3,5,9
Знать роли и ролевые ожидания в общении	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 2,3,5,7
Знать виды социальных взаимодействий	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 1,2,4,5,9 ПК 4.2

Знать механизмы взаимопонимания в общении	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 2,5,6,8 ПК 4.2
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 1,2,3,4,7,8,9 ПК 3.4, 4.2
Знать этические принципы общения	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 2,3,5,6,9
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Выполнение индивидуальных заданий на высоком уровне, положительные результаты самостоятельной и контрольной работ, текущий контроль на практических занятиях	ОК 1,2,3,6,8