

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

«26» _____ 05 _____ 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчик

(подпись)

25.05.2022 г.

(ДАТА)

Ротарь Г.Г.

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
(наименование ЦК, являющейся ответственной за данную специальность, профессию)

(подпись)

25.05.2022 г.

(дата)

Сушкова Т.А.

(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины ОГСЭ. 03 «Психология общения» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности: сервиса, оказания услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее.

Дисциплина направлена на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и запросами работодателей 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;

приемы саморегуляции в процессе общения;

нормы светского и религиозного общения, понимать их значения в выстраивании конструктивных отношений в профессиональной деятельности.

Уметь: использовать техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

диагностировать ведущий сенсорный канал партнера.

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и

	профессиональное и личностное развитие.	выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психология коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; нормы светского и религиозного общения, понимать их значения в выстраивании конструктивных отношений в профессиональной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; диагностировать ведущий сенсорный канал партнера. Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части цикла ОГСЭ. 03 и изучается в 4 семестре 2 года обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 46 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	46	46
Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия:	40	40
Лекции	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Семинарские занятия	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	4	4
Консультации текущие	-	-
Вид аттестации	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет
Самостоятельная работа:	6	6
проработка материала по конспекту лекций	2	2
подготовка к дифференцированному зачету	2	2
выполнение реферата	2	2

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Общение – основа человеческого бытия.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Репрезентативные системы общения.	10	1
2	Общение как восприятие, взаимодействие и как обмен информацией.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного	12	1

		анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
3	Формы делового общения и их характеристики. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	10	1
4	Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4	1
		<i>Консультации текущие</i>	-	-
		<i>Дифференцированный зачет</i>	-	-

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Семинарские занятия, ак. ч		СРО, ак. ч 6 час.
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Общение – основа человеческого бытия.	10	-	-	1	2
2	Общение как восприятие, взаимодействие и как обмен информацией.	12	-	-	1	1
3	Формы делового общения и их	10			1	2

	характеристики. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция					
4	Общие сведения об этической культуре	4			1	1

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Общение – основа человеческого бытия.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2
		Социальная роль.	1
		Классификация общения.	1
		Виды, функции общения.	2
		Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2
2	Общение как восприятие, взаимодействие и как обмен информацией.	Репрезентативные системы общения.	2
		Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	2
		Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека	2
		Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2
		Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2
		Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	1
		Невербальная коммуникация.	1
3	Формы делового общения и их характеристики. Конфликт: его сущность и основные	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2
		Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	3
		Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	3
		Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2

	характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	2
4	Общие сведения об этической культуре	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	2

5.2.2 Семинарские занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика семинарских занятий	Трудоемкость, Ак. Час
1	Общение – основа человеческого бытия.	* Общение в системе межличностных и общественных отношений. Репрезентативные системы общения.	1
2	Общение как восприятие, взаимодействие и как обмен информацией	* Вербальная и невербальная коммуникации. Коммуникативные барьеры.	1
3	Формы делового общения и их характеристики. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	* Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	1
4	Общие сведения об этической культуре	* Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	1

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Ак. Час
1	Общение – основа человеческого бытия.	Подготовка к тестированию. Подготовка реферата Подготовка к дифференцированному зачету	2

2	Общение как восприятие, взаимодействие и как обмен информацией	Проработка материала по конспекту лекций Подготовка к тестированию. Подготовка реферата Подготовка к дифференцированному зачету	2
3	Формы делового общения и их характеристики. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Проработка материала по конспекту лекций Подготовка к тестированию Подготовка к дифференцированному зачету	1
4	Общие сведения об этической культуре	Проработка материала по конспекту лекций. Подготовка к тестированию. Подготовка к дифференцированному зачету	1

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>
2. Пшеничнова, Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения: учебное пособие ; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019
3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва : Юрайт, 2021. – 463 с.
4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2021. – 468 с.
5. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва : Юрайт, 2021. – 437 с.
6. Психология общения : учебник и практикум для СПО / отв. ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – Москва : Юрайт, 2021. – 350 с.
7. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 209 с.
8. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152619> : — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление : учебное пособие / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-8114-5435-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140734> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Дополнительная литература

1. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва, 2021

<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-471154#page/1>

2. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=494799

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Пшеничнова Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения: учебное пособие; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – *н-р*, ОС Windows, ОС ALTLinux.

7. Материально-техническое обеспечение учебного предмета:

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет гуманитаров	Мультимедиа проектор SANVOPLC –XU 50 - 1 шт.	Microsoft Windows7 ; Adobe
---------------------	--	----------------------------

рных дисциплин (ауд. 4)	<p>Экран – 1 шт.</p> <p>Крепление проектора потолочное универсальное IC-PR-1t Titanium – 1 шт.;</p> <p>Экран настенный ScreenMedia MW 153x153 – 1шт.;</p> <p>НоутбукASUSK 73 E15-2410 MСPU\4096\500\DVD-RW \ Intel(R) HDGraphics 3000– 3 шт.;</p> <p>Маркерная доска;</p> <p>Плакаты, наглядные пособия, информационные стенды, справочные материалы, карты;</p> <p>Рабочие места по количеству обучающихся;</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Reader XI;</p> <p>Microsoft Office 2007 Standart;</p>
-------------------------	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	<p>ALT Linux Образование 9 + LibreOffice;</p> <p>Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.</p>
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	<p>Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.</p>	<p>Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»</p>
-----------------	---	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебному предмету

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 03 Психология общения**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
		Знания: психология коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; нормы светского и религиозного общения, понимать их значения в выстраивании конструктивных отношений в профессиональной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; диагностировать ведущий сенсорный канал партнера.
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и запросами работодателей 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; приемы саморегуляции в процессе общения; *нормы светского и религиозного общения, понимать их значения в выстраивании конструктивных отношений в профессиональной деятельности.*

Уметь:

техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; *диагностировать ведущий сенсорный канал партнера.*

Содержание разделов дисциплины:

Понятие общения, виды структура и функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как межличностное взаимодействие.

Педагогическое и/ или производственное общение. Место взаимодействия в структуре общения.

Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания.

Виды социальных взаимодействий.

Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

Принципы профессиональной этики общения.

Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Основные виды межличностных отношений, их особенности и социально-психологическая специфика. Культурная детерминация межличностных отношений на психические состояния и процессы.

Психологическая совместимость как феномен межличностных отношений. Подходы к исследованию межличностной совместимости.

Лист актуализации действующей РП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии по _____
направлению подготовки/ специальности _ (подпись) (фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень измененных пунктов