

СОГЛАСОВАНО
на заседании цикловой методической комиссии
ГБПОУ «ТКСиТ»
Протокол № 1 30 августа 2019 г.
2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности
43.02.10 Туризм

2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.10 Туризм (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 474).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Астапенкова Галина Александровна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ «ТКСиТ»

© Астапенкова Г.А.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: по программам повышения квалификации, переподготовки и профессиональной подготовке по специальности «Туризм».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки.

1.3. Цели и задачи учебной 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 учебной 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими компетенциями:**

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:	
лекционные занятия	46
дифференцированный зачет	2
Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы.	4
подготовка реферата	3
подготовка сообщения	8
творческая работа	2
составление таблиц	2
решение ситуационных задач	5
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

	взаимодействий. Перцептивные механизмы делового общения.		
2.	Функции общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.	2	2
Внеаудиторная самостоятельная работа: 1. Подготовка сообщения. 2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы.		5	
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.1. Ошибки восприятия. 2.1. Природа и структура взаимодействия. 2.2. Типы взаимодействий. 2.3. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. 2.4. Анализ взаимодействия в различных теоретических подходах.			
Тема 1.4. Виды социальных взаимодействий		4	
1.	Виды социальных взаимодействий. Рольное взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	4	2
Тема 1.5. Механизмы взаимопонимания в общении		4	
1.	Взаимопонимание в общении. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	2	2
2.	Аттракция. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».	2	2
Тема 1.6. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		6	
1.	Техники и приёмы общения. Типы собеседников. Правила ведения беседы. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.	4	2
2.	Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Правила	2	2

		слушания. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности		
Тема 1.7. Индивидуально-психологические особенности личности	Содержание учебного материала		7	
	1.	Представления о личности и ее свойствах. Темперамент. Типы темперамента. Характер и его структура. Воля. Понятие о способностях. Эмоции и чувства.	4	1
	2.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Формы воздействия на партнеров. Самопрезентация для собеседования при приеме на работу	3	2
Внеаудиторная самостоятельная работа:	1. Подготовка сообщения.		4	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.1. Мышление: понятие, виды, основные процессы и операции. 1.2. Память: понятие, виды, процессы, индивидуальные особенности. Профессиональная память. 1.3. Воображение: определение, виды. Проявление воображения в профессиональной деятельности. 1.4. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли. 1.5. Эмоции и чувства: понятия, виды чувств, формы проявления эмоций. 1.6. Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента.			
Тема 1.8. Мотивация как фактор управления личностью.	Содержание учебного материала		3	
	1.	Система мотивации трудовой деятельности. Система мотивации трудовой деятельности. Теория справедливости. Стили руководства	3	1
Внеаудиторная самостоятельная работа:	1. Подготовка реферата.		3	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.1. Произвольная форма мотивации как основа волевой регуляции.			
Тема 1.9. Конфликт в трудовой деятельности, его причины и формы	Содержание учебного материала		4	
	1.	Конфликт. Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов. Конфликты: причины, стадии, последствия. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Анализ поведения в конфликтной ситуации.	4	1

Внеаудиторная самостоятельная работа:		4
1. Решение ситуационных задач.		
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:		
1.1. Способы разрешения конфликтов на рабочем месте.		
Тема 1.10. Вербальное и невербальное общение		
	Содержание учебного материала	2
1.	Речь, или вербальные средства общения. Невербальные средства общения. Мимика и жесты, способствующие расположению собеседника.	2
Внеаудиторная самостоятельная работа		
1. Составление таблицы.		
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:		
1.1. Примеры межнациональных различий невербального общения.		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
	Всего	72

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета: гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся (25);
- рабочее место преподавателя
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Учебники и учебные пособия

Основные источники:

1. Дорошенко, В.Ю. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др. – под ред. проф. Лавриненко В.Н. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2015. – 279 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов н/Д., 2015.
3. Тимофеев М.И. Деловое общение. М., 2015.

Дополнительные источники:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Уч. пособ. 2-изд., испр. Мн.: ООО «Новое знание», 2011 . 328 с.
2. Бакирова Г.Х. Психологические аспекты делового общения. СПб., 2007.
3. Браим И.Н. Этика делового успеха. Мн.: НКФ «Экоперспектива», 2006.
4. Браун Д. Имидж – путь к успеху. СПб.: Питер, 2014.
5. Берд П. Обуздай свой телефон. Мн.: Амалфея, 2013.
6. Бройнич Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА-М, 2012.

7. Венедиктова В.И. Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. М.: Ин-т новой экономики, 2006.
8. Данкел Ж. Деловой этикет. Ростов-н/Д: Феникс, 2011.
9. Конфликты и переговоры. Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
10. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л., 2013.
11. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Мн., 2010.
12. Манипуляция собеседником Защита от манипуляций. // Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой. (Искусство менеджера). Мн.: Амалфея, 2007.
13. Марк Х. Мак Кормак Секреты бизнеса для всех. Чему до сих пор не учат в бизнес-школах М.: ВЕЧЕ, АСТ, 2014.
14. Мастенбрук В. Переговоры. Калуга: Калужский ин-т социологии, 2013.
15. Ниренберг Д. Маэстро переговоров. Мн.: Рекламно-производств.об-во «Парадокс», 2010.
16. Ниренберг Д., Калеро Г. Читать человека – как книгу. М.: Экономика, 2010.
17. Практическая психология для менеджеров. М.: Филинь 2014.
18. Першин Г.В. Телефонный разговор с иностранным партнером. СПб.: Информ. Изд. Агентство «ЛИК», 2013.
19. Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 2012.
20. Тигер П. Делай то, для чего ты рожден: Путь к успешной карьере через самопознание. М.: Армада, 2015.
21. Фадеева Е.И. Лабиринты общения: Учебно-методическое пособие. М.: ЦГЛ, 2013. – 96 с..
22. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. М.: ИИД «Филин», 2010.
23. Хорнби М. Я могу сделать это! 36 действий помогут Вам получить ту работу, которую Вы хотите. Мн.: Амалфея, 2013.
24. Хошейзер Р. М. Действуй – и найдешь работу М.: ИИД «Филин», 2011.
25. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Мн., 2015.
26. Энкельман Н. Преуспевать с радостью. Беркенбиль И. Молитвенник для шефа. М.: Интерэксперт; Экономика, 2014.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <p>знать</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических занятиях, при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устных опросов; - выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; - дифференцированного зачета по междисциплинарному курсу.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
81 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется преподавателем интегральная оценка освоенных обучающимися общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.