

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

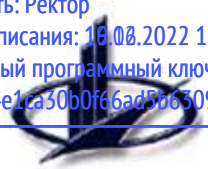
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2022 18:08:09

Уникальный программный ключ:

672b4df4e1ca30b0f66ad5b6309d0648944c76be3526917820ac0718fada5574



**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

**УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62**

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена на заседании кафедры "Психолого-педагогические и театральные дисциплины"

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Заведующий кафедрой, Жундрикова С.В.

Разработчик: Р.Е. Барабанов, преподаватель кафедры МФЮА

Внутренняя экспертиза: Э.А. Парфенова, преподаватель МИТУ-МАСИ

Рецензент: М.Е. Котельников, преподаватель МФЮА

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр |
|---|-----------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл

1.2. 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

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Объем образовательной программы | 53 |
| Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем | 51 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 33 |
| практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа | 2 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем в часах |
|---|--|---------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Психологические аспекты общения | | |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 1 «Круг общения». Диагностический инструментарий | |
| Тема 1.2. Классификация общения | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Виды общения. Структура общения. Функции общения. | |
| Тема 1.3. Средства общения | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 2 Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. | |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. | |
| Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 3 Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» | |
| Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | |
| Тема 1.7. Техники активного слушания | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 4 Деловая игра «Я Вас слушаю». | |
| Раздел 2 Деловое общение | | |
| Тема 2.1. Деловое общение | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1.Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 5 Диагностический инструментарий «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». | |
| Тема 2.2. Проявление | Содержание учебного материала | 2 |

| | | |
|---|---|-----------|
| индивидуальных особенностей в деловом общении | 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 6 «Типы темперамента». Самодиагностика по теме «Темперамент» | |
| Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | |
| Тема 2.4. Деловые переговоры | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 7 Деловая игра «Переговоры» | |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении | | |
| Тема 3.1. Конфликт его сущность | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. | |
| Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 8 «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. | |
| Тема 3.3. Конфликты в деловом общении | Содержание учебного материала | 2 |
| | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | № 9 Решение ситуационных задач «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации» | |
| Тема 3.4. Стресс и его особенности | Содержание учебного материала | |
| | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. | 2 |
| | 2. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить эссе на одну из тем: С кем мы общаемся? Выбор партнера по общению. Возникновение первого впечатления о партнере по общению. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления. Значения жестов в различных культурах. Роль невербальных средств общения. Особенности опосредованного общения. Успешное и неуспешное, затратное и не затратное общение. Пути предупреждения конфликтов Подготовить реферат или презентацию на тему: «Общение – основа человеческого бытия» Применение техник арттерапии с демонстрацией конечного результата для дальнейшего анализа | | 2 |
| Дифференцированный зачет | | 1 |
| Всего: | | 53 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

| | |
|--|--|
| Кабинет психологии общения | Учебная аудитория - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - компьютер преподавателя - проектор - учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации |
| Библиотека, читальный зал (специализированный кабинет) с выходом в сеть Интернет | Аудитория: -комплекты учебной мебели; -компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. |
| Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования | Аудитория: - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду |
| Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения | Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны |
| Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий | Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны |

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio->

[online.ru/bcode/450805](http://biblio-online.ru/bcode/450805)

Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450947>

Дополнительные источники

Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/455694>

Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450979>

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, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452363>

Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451052>

Интернет-ресурсы:

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
2. Психология на русском языке Psychology.ru [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.ru>.
3. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://studentam.net/>

3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);

- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|---|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины 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.</p> | <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p> | <p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>-письменного/устного опроса; -тестирования;</p> <p>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета в виде: -устных ответов по билетам</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> | <p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p> | <p>Текущий контроль:</p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>- оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>-экспертная оценка выполнения практических заданий на диф.зачете</p> |