

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«Свердловский областной педагогический колледж»
(ГАПОУ СО «СОПК»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.02.10 Туризм
Очная форма обучения

Екатеринбург

2020

Рассмотрена на заседании кафедры
общеобразовательных дисциплин
20 мая 2020г., протокол № 10

Заведующий кафедрой:

 /Гладышев Д.Е./

Рабочая программа разработана в
соответствии с требованиями Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования

Утверждена решением научно-
методического совета ГАПОУ СО «СОПК»
протокол № 11 от 03 июня 2020 года

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 474.

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж»

Разработчики:

Вилижанина Н.С., преподаватель ГАПОУ СО «Свердловский областной педагогический колледж».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре профессиональной образовательной программы:

Данная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 «Туризм».

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решить 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-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечить 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 выполненных 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.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристических продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечить безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 4.1. Планирование деятельности подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
------------	--------	--------

<p>ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 4.2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. 	<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания; ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды.
---	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы учебной дисциплины	Объем часов
Объем образовательной программы	56
в том числе:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы	0
практические занятия	30
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	0
контрольная работа	0
<i>Самостоятельная работа</i>	6
Промежуточная аттестация	зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Общение как процесс		4	
Тема 1.1. Общение как процесс	Содержание учебного материала	2	
	Общение как деятельность. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия. Определение общения. Эффективное и непродуктивное общение. Структура общения.	2	ОК 3,4
Тема 1.2. Цели и функции общения. Виды и уровни общения	Содержание учебного материала	2	
	Функции общения. Цели общения. Виды общения. Уровни общения. Невербальное общение. Виды организации межличностного пространства в общении.	2	ОК 3,4 ПК 1.2 1.3
Раздел 2. Личность в общении		4	
Тема 2.1. Влияние общения на развитие личности	Содержание учебного материала	4	
	Понятия личность в психологии. Роль биологических и социальных факторов в процессе формирования личности. Индивидуальные и типологические характеристики человека, их роль в общении между людьми. Влияние потребностей и установок личности на общение.	2	ОК 3,4 ПК 1.2 1.3 2.1 2.2 4.1 4.2
	В том числе практических занятий	2	
	1.Выявление индивидуально-психологические особенностей личности. Самодиагностика уровня потребностей и уровня притязания.	2	
Раздел 3. Коммуникации в общении		21	
Тема 3.1. Закономерности формирования и развития команды	Содержание учебного материала	5	
	Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Группы. Виды групп. Команды. Этапы формирования команды. Лидерство. Групповые нормы.	2	ОК 3,4 ПК 1.2 1.3 2.1 2.2 4.1 4.2
	В том числе практических занятий	2	

	1.Самодиагностика «Роли в команде». Анализ сильных сторон роли для организации эффективного общения в команде.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	1.Подготовка конспекта по теме «Профессиональная адаптация, механизмы и стадии»	1	
Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	4	ОК 1-4 6-9 ПК 1.2 1.3 2.1 2.2 4.1 4.2
	Понятие «роль» и ролевые ожидания. Типы социальных ролей. Стили взаимодействия.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Выявление и диагностика ведущего стиля взаимодействия.		
Тема 3.3. Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2	ОК 1-4 6-9 ПК 1.2 1.3 2.1 2.2 4.1 4.2
	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Субъект, объект восприятия, механизмы восприятия. Механизмы идентификации, эмпатии, рефлексии, заражения, убеждения, подражания. Эффективная обратная связь.	2	
Тема 3.4. Эмоциональные состояния в профессиональном общении	Содержание учебного материала	6	ОК 1-4 ПК 1.2 1.3 2.1 2.2 2.4.4.1 4.2
	Понятие «эмоции», «эмоциональное взаимодействие», «эмоциональная устойчивость», «эмоциональное выгорание». Стресс. Понятие «стресс». Психофизиологические особенности стресса. Классификация стрессов.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Разработка плана профилактики «эмоционального выгорания»	2	
Тема 3.5. Техники и приемы делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК 1-4 ПК 1.2 1.3 1.4 2.1 2.2 2.4.4.1 4.2
	Структура коммуникативного акта. Техники и приемы общения. Виды вопросов. Правила слушания, ведения беседы. Барьеры в общении.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Применение правил, техник слушания, ведения беседы, убеждения. Применение активных методов повышения коммуникативной компетентности	2	
Раздел 4. Эффективное общение в профессиональной деятельности.		27	
Тема 4.1. Этические принципы общения	Содержание учебного материала	17	ОК 1-4,5, 6-9 ПК 1.2 1.3 1.4
	Понятия «этика общения» и «культура общения». Принципы профессионального общения.	2	

	Имидж. Личностные качества и умения профессионала.		2.1 2.2 2.4. 2.5
	В том числе практических занятий	12	3.1 4.1 4.2
	1.Составление «Этического кодекса профессионала»	2	
	2.Этические нормы и правила публичного выступления, письменных деловых коммуникации, телефонных переговоров.	2	
	3.Подготовка и представление публичных вступлений по подготовленным темам	2	
	4.Подготовка и представление деловых писем	2	
	5.Планирование и анализ ведения деловых переговоров	2	
	6.Планирование и анализ телефонных переговоров.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
	1.Подготовка сообщений и презентаций по темам «Деловая культура», «Деловой этикет», «Имидж делового человека»	3	
Тема 4.2. Конфликты в профессиональной деятельности: причины, источники, виды, способы разрешения	Содержание учебного материала	10	
	Понятие «конфликта». Причины и источники конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.	2	ОК 1-4, 6-9 ПК 1.2 1.3 1.4
	Практическое занятие	8	2.1 2.2 2.4. 2.5 4.1 4.2
	1.Самодиагностика тактики поведения в конфликте.	2	
	2.Применение техник и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	3.Применение приемов управления конфликтами в профессиональной деятельности.	2	
	4.Разработка приемов для профилактики появления конфликтов.	2	
	зачет	2	
	Всего максимальная нагрузка:	56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология общения» требует наличия учебного кабинета для гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: мебель для занятий, доска, диагностические, методические материалы.

Технические средства обучения: проектор, компьютер с доступом в Интернет акустическая система.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Печатные издания

1. Столяренко, Л.Д. Основы психологии : практикум/ Л.Д. Столяренко, - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 426с.: ил. (Высшее образование)

3.2.2. Электронные издания

1. 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].

2. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

3.2.3 Дополнительные источники:

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2008. – 174 с. – Текст: непосредственный.

2. Иванова С.В. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации/ Светлана Иванова – М.; Альпина Паблишер, 2012 – 280 с. -Текст: непосредственный.

3. Карепина А.В. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2003. – 248 с. -Текст: непосредственный.

4. Морева, Н.А. Тренинг педагогического общения: Учеб. Пособие/Н.А. Морева – М.: Просвещение, 2003 -304с, ISBN 5-09-011316-5. -Текст: непосредственный.

5. Мельник, Ш. Стрессоустойчивость. Как сохранить спокойствие и высокую эффективность в любых ситуациях. Перевод с англ. С. Чиргинец. – М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2014. - 256 с. -Текст: непосредственный.

6. Никитина, С.Г. Учимся говорить публично. 12 уроков ораторского мастерства. Екатеринбург, 2011– 160 с. - Текст: непосредственный.

7. Ревянко, Т.И. 30 главных правил делового этикета М.; АСТ.Мн.: Харвест, 2005. – 96 с. -Текст: непосредственный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Освоенные умения:		
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Составление плана делового общения для решения конкретных задач. Анализ эффективности делового общения.	Экспертная оценка на практическом занятии
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение техник и приемов.	Экспертная оценка на практическом занятии
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Применение приемов в процессе общения	Экспертная оценка на практическом занятии
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	Демонстрация умений установления контактов с партнерами по общению	Зачет.
использовать эффективные приемы управления конфликтами	Применение приемов управления конфликтами	Зачет
Усвоенные знания:		
цели, функции, виды и уровни общения	Изложение целей, функций, видов и уровней общения.	Письменный опрос
роли и ролевые ожидания в общении	Демонстрация понимания и выделения ролей и ролевых ожиданий	Экспертная оценка на практическом занятии
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Изложение специфики общения, структуры коммуникационного акта	Письменный опрос
нормы и правила профессионального поведения и этикета	Изложение норм и правил профессионального поведения, нормами этикета.	Экспертная оценка выполнения практического задания
механизмы взаимопонимания в общении	Определение механизмов взаимопонимания в общении	Экспертная оценка выполнения практического задания
техники и приемы общения, правила слушания; ведения беседы, убеждения	Изложение техник общения, уровней слушания, убеждения, ведения беседы	Экспертная оценка на практическом занятии Устный опрос
этические принципы общения;	Изложение этических принципов общения	Письменный опрос
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению	Экспертная оценка на практическом занятии
источники, причины, виды и способы разрешения	Изложение источников, причин и способов	Письменный опрос

конфликтов	разрешения конфликтов	
закономерности формирования и развития команды	Изложение этапов и закономерностей формирования и развития команды	Письменный опрос

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587349

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023