

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор ИПО
Попов И.П.
«19» 04 / 2012

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2012



1651629954

Рабочую программу составил
преподаватель кафедры ТиМПО М. М. Маслова
подпись ФИО

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 9 от 19.04.12

Председатель ЦМК Гуманитарных и социально-
экономических дисциплин

Л.Ю. Лукина
подпись

Согласовано
зам. директора по УР ИПО

Н.С. Полуэктова
подпись

Согласовано
зам. директора по МР ИПО

Т.Ю. Сьянкова
подпись



1652666723

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» является частью общегуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
организационные и правовые средства охраны окружающей среды

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

грамотно реализовывать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: средства и устройства информатизации

Уметь: использовать современное программное обеспечение

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- организационные и правовые средства охраны окружающей среды
- основы проектной деятельности
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- средства и устройства информатизации

Уметь:

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- грамотно реализовывать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией
- организовывать работу коллектива и команды
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- использовать современное программное обеспечение

Иметь практический опыт:

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 2 / Семестр 4			
Объем дисциплины	76		
в том числе:			



1651629954

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
лекции, уроки	40		
лабораторные работы			
практические занятия	20		
Консультации			
Самостоятельная работа	16		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения		6
Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия	<p>Общение - основа человеческого бытия</p> <p>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 3. Единство общения и деятельности</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p><i>Практическое занятие № 1. Общение и профессиональная деятельность. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникаций в группе</i></p>	6
Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения		70
Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<p>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p> <p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p><i>Практическое занятие № 2. Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств</i></p>	8
Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p> <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности</p> <p>В том числе, практических занятий</p> <p><i>Практическое занятие № 3. Формирование навыков установления контакта. Формирование навыков социального взаимодействия.</i></p> <p><i>Практическое занятие № 4. Развитие навыков саморегуляции. Отработка навыков убеждающего воздействия</i></p>	10



1651629954

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 2. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения В том числе, практических занятий Практическое занятие № 5. Коммуникативные позиции и роли. Самооценка практических навыков общения	8
Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристики	Формы делового общения и их характеристики 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация В том числе, практических занятий Практическое занятие № 6. Формирование навыков делового общения, ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	6
Тема 2.5. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Конфликт: его сущность и основные характеристики 1. Понятие конфликта и его структура. 2. Невербальное проявление конфликта. 3. Стратегия разрешения конфликтов В том числе, практических занятий Практическое занятие № 7. Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного общения.	8
Тема 2.6. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации В том числе, практических занятий Практическое занятие № 8. Формирование навыков поведения в конфликтах Практическое занятие № 9. Формирование ведения конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций	8
Тема 2.7. Общие сведения об этической культуре	Общие сведения об этической культуре 1. 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 В том числе, практических занятий Практическое занятие № 10. Нравственные эталоны и образцы поведения. Этика и культура производственного общения Самостоятельная работа обучающихся: Реферат по теме «Способы организации коммуникативной деятельности. Способы создания эффективных коммуникаций в клиентоориентированной производственной организации»	22
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего:		76



1651629954

3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

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

Кабинет «Психология», оснащенный техническими средствами обучения:
компьютер;
орттехника;
мультимедийная доска;
проектор

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469702> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 169 с. – ISBN 978-5-534-07046-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-471154> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Коноваленко М. Ю.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 476 с. – ISBN 978-5-534-11060-9. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450979> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.. – Москва : Юрайт, 2020. – 350 с. – ISBN 978-5-9916-9324-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-451052> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

3. Корягина, Н. А. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 437 с. – ISBN 978-5-534-00962-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469549> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

4. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. психология общения: учебник и практикум для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 272 с. – ISBN 978-5-534-09111-3. – URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-471015> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Н. С. Ефимова. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 192 с. – ISBN 978-5-8199-0693-4. – URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=361220> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра теории и методики профессионального образования ; составитель Ж. М. Маслова. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 32 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2490> (дата обращения: 24.06.2022). – Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева www.kuzstu.ru

Психология на русском языке <http://www.psychology.ru>

Официальный сайт журнала Psychologies (Психолоджис) <http://www.psychologies.ru>

Psylib : психологическая библиотека «Самопознание и Саморазвитие» <http://psylib.kiev.ua/>



1651629954

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1					



1651629954

	<p>Раздел 1. Теоретические основы психологии общения</p> <p>Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения</p>	<p>Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия</p> <p>Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p> <p>Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интрактивная сторона общения)</p> <p>Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p> <p>Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристики</p> <p>Тема 2.5. Конфликт: его сущность и основные характеристики</p> <p>Тема 2.6. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</p> <p>Тема 2.7. Общие сведения об этической культуре</p>	<p>ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможных траекторий профессионального развития и самообразования; - психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - взаимосвязи общения и деятельности; - цели, функций, видов и уровней общения; - ролей и ролевых ожиданий в общении; - видов социальных взаимодействий; - механизмов взаимопонимания в общении; - техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - этических принципов общения; - приемов саморегуляции в процессе общения; - особенностей социального и культурного контекста; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - современных средств и устройств информатизации; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач 	<p>Устный или письменный опрос</p>
--	---	---	--	--	---

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделам будет заключаться в устном или письменном опросе обучающихся



1651629954

по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Единство общения и деятельности.
6. Понятие социальной перцепции.
7. Искажения в процессе восприятия.
8. Влияние имиджа на восприятие человека
9. Содержание и способы общения с помощью невербальных средств.
10. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
11. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
12. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
13. Барьеры в общении
14. Эмоциональное регулирование в конфликтах и саморегуляция.
15. Пути разрешения конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

Ситуация 1. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 2. В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

Ситуация 3. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся. Стратегия вашего поведения?

Ситуация 6. На совещании один сотрудник развелся и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее.

Ситуация 7. Вы находитесь в одном из подразделений вашей организации, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.



1651629954

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

6. Иные сведения и (или) материалы



1651629954