

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:  
Зам. директора по учебной работе  
\_\_\_\_\_/Т. С. Занова/  
«22» июня 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ 05. Психология общения

специальности среднего  
профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм. Рекомендована экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс. Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 пример - по ФГОС СПО из перечня ТОП-50, утвержденному в 2017 г. ПОТЕРЯЛО АКТУАЛЬНОСТЬ, (обновлено 02.07.2021)

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчик: Бай Ольга Юрьевна преподаватель Отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена заседании Отделения «Туризма и гостиничного сервиса».

Протокол № 11 от «22 » июня 2022 г.

Председатель Отделения ТиГС: Агеева И.С./\_\_\_\_\_/

**Аннотация**  
**рабочей программы учебной дисциплины**  
**ОГСЭ 05 «Психология общения»**

по специальности среднего профессионального образования  
43.02.14 «Гостиничное дело»

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05 «Психология общения» разработана на основе требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее – ФГОС СПО) (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1552);

Включает в себя: паспорт рабочей программы (место учебной дисциплины в структуре ППССЗ, цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины); структуру и содержание учебной дисциплины (объём учебной дисциплины и виды учебной работы, тематический план и содержание учебной дисциплины); условия реализации дисциплины (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения.

Объём образовательной учебной нагрузки (всего часов) – 108 часов, в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка – 60 часов, практические занятия – 30 часа, экзамены и консультации – 18 часов, практическая подготовка – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>1</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ</b>	<b>8</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. Психология общения

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** принадлежность данной дисциплины к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, прослеживается связь с учебными дисциплинами такими как основы философии, история, менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле, профессиональными модулями программы организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

**1.3 Цели и задачи учебной дисциплины-требования к результатам освоения учебной 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;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы:

Профессиональные компетенции	Дескрипторы сформированности (действия)	Уметь	Знать
<b>ПК 1.1</b> Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы приема и размещения Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Определить цели деятельности структурного подразделения и	Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов.

		пути их достижения.	
ПК 1.3.Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания	Контролировать: -соответствие личностных, деловых и профессиональных качеств, предъявляемым требованиям; выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиницы	Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
ПК 3.2.Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Владеть навыками проведения интервью с кандидатами на вакантную должность	Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва
ПК 4.2.Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Разрабатывать конкретные мероприятия по выбору форм обучения, составление планов карьеры, развитию компетенции.	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы общих профессиональных компетенций:

Шифр комп.	Наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 3	Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования	Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, их должностные обязанности и квалификационн ые требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Самоменеджмен т: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы руководителя. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с	Участие в деловом общении для эффективного	Организовывать работу коллектива и	Функция организации. Делегирование,

	<p>коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность</p>	<p>команды Взаимодействова ть с коллегами, руководством, клиентами. (составлять план проведения бесед, телефонных переговоров; проводить деловое совещание)</p>	<p>полномочия и ответственности . Правила делегирования Организационн ые структуры управления: виды, требования, принципы формирования Коммуникации в структурном подразделении гостиницы: понятие и виды. Коммуникацион ный процесс. Управленческое общение. Ведение деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p>
--	--	---	---	---



ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.
------	---	---	--	--

#### 1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

объем образовательной нагрузки студента – 108 часов,  
 нагрузки дисциплины во взаимодействии с преподавателем 90 - часов, в том числе:  
 теоретического обучения – 60 часов,  
 практических занятий – 30 часа;  
 курсового проектирования – 0 часов,  
 экзамены и консультации – 18 часов;  
 самостоятельной учебной работы – 0 часов.  
 практическая подготовка 36 часов

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>108</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>90</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	60
В том числе в форме практической подготовки	30
практические занятия (если предусмотрено)	30
В том числе в форме практической подготовки	6
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа Самостоятельная работа Проект, Решение ситуационных заданий Доклады	-
<b>Форма промежуточной аттестации – экзамен</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
<b>Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	1	2	
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	1	2	
	3. Единство общения и деятельности.	1	2	
	Практические занятия	2	<b>4</b>	
	1. Дискуссия на тему «Этика и ее важность» 2. Составить словарь из основных терминов делового общения		2 2	
<b>Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	1	2	
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	1	2	
	3. Возможности и границы взаимопонимания. Неограниченные возможности взаимопониманий между людьми	1	2	
	4. Стереотип восприятия.	1	2	
	<b>Практические занятия</b>	2	<b>4</b>	
	1. Эссе по теме «Влияние ли общение на становление личности» 2. Просмотр роликов и анализ содержания рекламы по требованиям преподавателя		2 2	

	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 3.</b> <b>Общение</b> как <b>взаимодействие</b> <b>(интерактивная</b> <b>сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	1	2	
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	1	2	
	3.Значение норм и нормативного поведения в бизнесе Правила делового этикета как частный вид социальных норм	1	2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>	
	<b>Практические занятия</b> 1.Проведение круглого стола на тему «Проблемы и перспективы профессионального этикета» 2.Составление правил «особенности ведения телефонного разговора».	2	2 2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>			
<b>Тема 4.</b> <b>Общение</b> как <b>обмен</b> <b>информацией</b> <b>(коммуникативная</b> <b>сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.	1	2	
	2. Невербальная коммуникация.	1	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей.	1	2	
	4. Специфика массовой коммуникации и ее функции.	1	2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>	
	<b>Практические занятия</b> 1.Составьте таблицу (схему) факторов успешности 2.Разработка презентационного материала на тему «Основные этапы направления развития этики и коммуникативного общения»	2	2 2	
<b>Тема 5.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК</b>

<b>Формы делового общения и их характеристики</b>	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	1	2	<b>5, ОК 9</b>
	2. Психологические особенности ведения деловых и публичных	1	2	
	3. Общение «сверху-вниз». Деловое общение «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали»	1	2	
	4. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.	1	2	
	5. Способы выступления с речью. Установление контакта с аудиторией.	1	2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>	
	1. Содержание публичного выступления			
	Практические занятия 2. Анализ примеров открытой, закрытой и отстраненной позиций коммуникатора	2	2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>			
<b>Тема 6. Конфликт: сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Понятие конфликта и его структура. Стратегия разрешения конфликтов	1	2	
	2. Межличностные отношения малых групп. Взаимоотношения внутри коллектива	1	2	
	3. Выбор оптимального поведения руководителя	1	2	
	4. Адаптация персонала.	1	2	
	5. Межличностные конфликты в коллективе	1	2	
	6. Виды и способы разрешения конфликтов.	1	2	
	7. Формы и критерии завершения конфликтов.	1	2	
	<b>В том числе в форме практической подготовки</b>		<b>4</b>	
	Практические занятия 1. Литературная обработка речи. Заучивание, запоминание текста 2. Написание эссе на тему «Если бы я на 24 ч стал невидимым»	2	2 2	

<b>Тема 7.</b> <b>Индивидуальные особенности партнеров в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Оценка личности и самооценка	1	2	
	2. Эмоции.		2	
	3. Индивидуальные особенности личности. Различные свойства личности.	1	2	
<b>Тема 8.</b> <b>Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Практические занятия</b>	2	<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Проведение деловой игры «Мы руководим, нами руководят»			
	2. Анализ особенностей эмоционального выгорания сотрудников			
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	1		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	1		
	<b>Практические занятия</b>	3	<b>2</b>	
	1. Анализ индивидуальных особенностей сотрудников.			
<b>Экзамен</b>	<b>18</b>			
<b>Всего:</b>			<b>90</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Психологии»,  
техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
2. Волкова А. И. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Феникс. 2014. – 512 с.
3. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с.
4. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. Спб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.
5. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-  
<http://znanium.com/go.php?id=410246>

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

(при необходимости).

### **3.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы учебной дисциплины предполагает лекционные и практические занятия после освоения темы предусмотрен устный опрос, после освоения каждого раздела дисциплины предусмотрено тестирование.

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров:

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО данной специальности, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 %.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
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.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> в форме экзамена в виде: - устных ответов, -тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по



общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете
---	--	---

## 5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)

Данная программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения по укрупненной группе профессий и специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.