

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**(заочная форма обучения)**

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ /</b>	5
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины– является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 туризм (базовой подготовки, заочной формы обучения).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО

### 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм (углубленной подготовки) и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
<b>ОК 2</b>	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 3</b>	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
<b>ОК 4</b>	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<b>ОК 5</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
<b>ОК 6</b>	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен иметь умения и знания

Результаты (освоенные ОК)	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
<b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<b>У 1.</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;
		<b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;
		<b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;
		<b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;
		<b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;
		<b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
		<b>З 7.</b> этические принципы общения;
		<b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

	<p><b>У 2.</b> использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p><b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p><b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p><b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p><b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;</p> <p><b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p><b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p><b>З 7.</b> этические принципы общения;</p> <p><b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>
<p><b>ОК 3.</b> Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p><b>У 1.</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p><b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p><b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p><b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p><b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;</p> <p><b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p><b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p><b>З 7.</b> этические принципы общения;</p> <p><b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>
	<p><b>У 2.</b> использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p><b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p><b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p><b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p><b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;</p> <p><b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p><b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p><b>З 7.</b> этические принципы общения;</p> <p><b>З 8.</b> источники, причины, виды и</p>

		способы разрешения конфликтов;
<b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;
		<b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;
		<b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;
		<b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;
		<b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;
		<b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
		<b>З 7.</b> этические принципы общения;
		<b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;
		<b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;
		<b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;
		<b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;
		<b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;
		<b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
		<b>З 7.</b> этические принципы общения;
		<b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
<b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности;
		<b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения;
		<b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении;
		<b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий;
		<b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении;
		<b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
		<b>З 7.</b> этические принципы

		общения; <b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности; <b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения; <b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении; <b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий; <b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении; <b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; <b>З 7.</b> этические принципы общения; <b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
<b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности; <b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения; <b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении; <b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий; <b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении; <b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; <b>З 7.</b> этические принципы общения; <b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>З 1.</b> взаимосвязь общения и деятельности; <b>З 2.</b> цели, функции, виды и уровни общения; <b>З 3.</b> роли и ролевые ожидания в общении; <b>З 4.</b> виды социальных взаимодействий; <b>З 5.</b> механизмы взаимопонимания в общении; <b>З 6.</b> техники и приемы общения, правила слушания, ведения

		беседы, убеждения;
		<b>З 7.</b> этические принципы общения;
		<b>З 8.</b> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Тематический план учебной дисциплины «Психология общения»

Коды профессиональных компетенций	Наименования учебной дисциплины	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины Психология общения					Практика	
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. (по профилю специальности), часов
					Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
ОК.2-ОК.6	ОГСЭ.03 Психология общения	72	72		6	2	-	66	-	-	-
	Всего:	72	72		6	2	-	66	-	-	-

### 3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине «Психология общения»

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)			Умения, знания		Информацио- техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно- практические	Самостоятельная работа	У	З	Информационны е источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1 Введение в учебную дисциплину</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
<b>Тема 1.1. Теоретические основы «Психологии делового общения»</b>	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	<i>Самостоятельная работа 1</i> Подбор информации на тему: «Деловые коммуникации в туризме»	2	2	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2	1,3	Оценка активности на занятиях Проверка выполнения работы 1
<b>Раздел 2 Психология общения</b>			<b>2</b>		<b>22</b>					
<b>Тема 2.1 Общение - основа человеческого бытия.</b>	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Цели общения. Основные функции общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Классификация общения. Виды и уровни общения. Структура и средства	<i>Самостоятельная работа 2.</i> На примерах биографий известных людей, исторических событий или художественных произведений покажите, какое значение имеет	2	-	4	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2	1,3	Проверка выполнения работы 2

	общения. Единство общения и деятельности.	общение в жизни и развитии человека.								
	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Темперамент, характер.	<i>Самостоятельная работа 3.</i> Определение типа темперамента собеседника	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38		1,2,3	Проверка выполнения работы 3
		<i>Самостоятельная работа 4.</i> Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38			Проверка выполнения работы 4
<b>Тема 2.2</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на взаимовосприятие. Психологические механизмы восприятия человека. Ошибки социального восприятия. Восприятие человека по его внешности и поведению.	<i>Самостоятельная работа 5.</i> Работа с ресурсами Internet: Подбор информации и подготовка сообщений на тему «Создание имиджа делового человека»	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2	1,2,3,4	Проверка выполнения работы 5
<b>Тема 2.3.</b> <b>Общение как взаимодействие (интерактивная)</b>	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Виды социальных	<i>Самостоятельная работа 6.</i> Подготовка докладов на тему: Типы	- -	- -	4	У1 У2	31 32 33 34	1.1,1.2	1,2,3,4,11	Проверка выполнения работы 6

<b>сторона общения)</b>	взаимодействий. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	межличностного общения. 1.«Контролеры» и «пониматели». 2. Сущность и практическая значимость теории транзактного анализа Э. Берна					35 36 37 38			
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	Основные элементы коммуникации. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Коммуникативные барьеры.	<i>Самостоятельная работа 7.</i> Работа с ресурсами Internet: Подбор информации и подготовка сообщения на тему: «Культурные различия и особенности коммуникации в разных странах»	- -	- -	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2	1,2,3, 4,7	Проверка выполнения работы 7
	Невербальная коммуникация. Виды невербальной передачи информации. Значение невербальной коммуникации в деловом общении.									Проверка выполнения работы 8
	Вербальная коммуникация. Виды, правила и техники эффективного слушания и ведения беседы.	<i>Самостоятельная работа 8.</i> Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38			Проверка выполнения работы 8

		общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.								
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Техники аргументации и убеждения. Манипуляции в деловом общении. Основные приемы манипулятивного поведения. Распознавание манипуляций и защита от них. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора.	<i>Самостоятельная работа 9.</i> Групповое принятие решения; навыки корректного ведения диспута, развитие умения аргументировать и убеждать. Техники публичного выступления и самопрезентации.	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2 ,2.1	1,2,3, 4	Проверка выполнения работы 9
		<i>Самостоятельная работа 10.</i> Выявление закономерностей формирования и развития команды.	-	-	2	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2 ,2.1	1,2,3, 4	Проверка выполнения работы 10
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>					<b>22</b>					
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	Понятие конфликта и его структура. Источники, причины и виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной	<i>Самостоятельная работа 11.</i> Анализ своего поведения в конфликте на основе	-	-	12	У1 У2	31 32 33 34 35	1.1,1.2 ,2.1	1,2,3, 4,7	Проверка выполнения работы 11

	ситуации. Способы разрешения конфликтов	результатов самодиагностики.					36 37 38			
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Отработка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<i>Самостоятельная работа 12.</i> Подготовьте сообщения на темы: 1. «Роль негативных эмоций в общении человека», 2. «Саморегуляция поведения в конфликтной ситуации» 3. «Значение нравственных норм в сфере сервиса»	-	-	10	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2 ,2.1	1,2,3, 4	Проверка выполнения работы 12
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>					<b>20</b>					
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Морально-этические нормы и принципы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	<i>Самостоятельная работа 13.</i> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. Работа в мини-группах: Сформулировать принципы делового этикета и доказать их значение в профессиональной сфере.	-	-	20	У1 У2	31 32 33 34 35 36 37 38	1.1,1.2 ,2.1	1,2,3, 4	Проверка выполнения работы 13
			4	2	66					
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>										

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин

#### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

##### 1. Кабинет «гуманитарных и социально-экономических дисциплин»:

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Мультимедийный проектор, компьютер, зеленая доска

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### 1. Основные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2021 — 463 с. ISBN 978-5-534-16727-6

2. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с.; ISBN: 978-5-406-07303-2

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

#### 3.2.2. Основные электронные издания

1. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html> .

2. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>

3. [http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr/1\\_det\\_p.html](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html)

#### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Борисов, В. К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

2. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru>. Для СПО

3. Рогов Е.И. Психология общения : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению учебной дисциплины «Психология общения». Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки составляет 36 академических часов в неделю.

### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной дисциплине:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю учебной дисциплины;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.