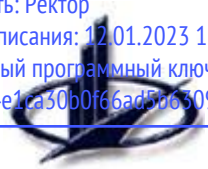


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.01.2023 18:51:37  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f66ad5b6309d0648944c76be326927820ac0718fada5579



**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
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 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
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 1 «Круг общения». Диагностический инструментарий</b>	
Тема 1.2. Классификация общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Виды общения. Структура общения. Функции общения.	
Тема 1.3. Средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 2 Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.</b>	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 3 Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»</b>	
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	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	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 4 Деловая игра «Я Вас слушаю».</b>	
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		
Тема 2.1. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1.Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 5 Диагностический инструментарий «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».</b>	
Тема 2.2. Проявление	<b>Содержание учебного материала</b>	2

индивидуальных особенностей в деловом общении	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 6 «Типы темперамента». Самодиагностика по теме «Темперамент»</b>	
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	
Тема 2.4. Деловые переговоры	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 7 Деловая игра «Переговоры»</b>	
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>		
Тема 3.1. Конфликт его сущность	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 8 «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</b>	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	
	<b>Практические занятия</b>	2
	<b>№ 9 Решение ситуационных задач «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»</b>	
Тема 3.4. Стресс и его особенности	<b>Содержание учебного материала</b>	
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.	2
	2. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 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
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>
<b>Всего:</b>		<b>53</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет психологии общения - комплекты учебной мебели - доска классная - стол преподавателя - стул для преподавателя - компьютер преподавателя - трибуна - акустическая система - плазменная панель - учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации
Библиотека, читальный зал с выходом в интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему  - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему
Актный зал - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - мультимедиапроектор - компьютер - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

#### 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>

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-](http://biblio-online.ru/bcode/450947)

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><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <p>-письменного/устного опроса; -тестирования;</p> <p>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> 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><b>Текущий контроль:</b></p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>- оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>-экспертная оценка выполнения практических заданий на диф.зачете</p>