

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Карпова Елизавета Александровна  
 Должность: директор  
 Дата подписания: 04.05.2021 12:54:48  
 Уникальный программный ключ:  
 ad9053b6a9e639199a21a41d1a80dd3f5c40650966caaf85dff11a7fd7d02cbad



**СОЦИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  
**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«УТВЕРЖДАЮ»  
 Директор ЧУ ПО «СТК»  
*Е.А. Карпова* Е. А. Карпова



## Психология общения рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Цикловая комиссия по психолого-педагогическому направлению</b>	
Учебный план	Дошкольное образование Профиль получаемого профессионального образования на базе программы основного общего образования: гуманитарный	
Год начала подготовки	2019	
Квалификация	<b>Воспитатель детей дошкольного возраста</b>	
Форма обучения	<b>очно-заочная</b>	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах: экзамены 7
в том числе:		
аудиторные занятия	22	
самостоятельная работа	50	

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		Итого	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	11	11	11	11
Практические	11	11	11	11
Итого ауд.	22	22	22	22
Контактная работа	22	22	22	22
Сам. работа	50	50	50	50
Итого	72	72	72	72

Рабочая программа дисциплины

**Психология общения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 44.02.01 Дошкольное образование (уровень подготовки кадров высшей квалификации). (приказ Минобрнауки России от 27.10.2014 г. № 1353)

составлена на основании учебного плана:

Дошкольное образование

Профиль получаемого профессионального образования на базе программы основного общего образования: гуманитарный  
утвержденного на заседании Педагогического Совета ЧУ ПО "СТК" 26.04.2019 протокол № 2.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	- применять техники и приемы эффективного общения в профессию
1.2	нальной деятельности;
1.3	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
1.4	- взаимосвязь общения и деятельности;
1.5	- цели, функции, виды и уровни общения;
1.6	- роли и ролевые ожидания в общении;
1.7	- виды социальных взаимодействий;
1.8	- механизмы взаимопонимания в общении;
1.9	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
1.10	- этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	ОГСЭ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Педагогические технологии в области начального общего образования
2.1.2	Практикум по художественной обработке материалов и изобразительному искусству
2.1.3	Производственная практика
2.1.4	Производственная практика
2.1.5	Психология
2.1.6	Психология семьи
2.1.7	Социальная психология
2.1.8	Теоретические и методические основы организации игровой деятельности детей раннего и дошкольного возраста
2.1.9	Теоретические и методические основы физического воспитания и развития детей раннего и дошкольного возраста
2.1.10	Теория и методика музыкального воспитания с практикумом
2.1.11	Теория и методика экологического образования дошкольников
2.1.12	Учебная практика
2.1.13	Педагогика
2.1.14	Практикум по совершенствованию двигательных умений и навыков
2.1.15	Психология личности
2.1.16	Психолого-педагогические основы организации общения детей дошкольного возраста
2.1.17	Теоретические и методические основы организации продуктивных видов деятельности детей дошкольного возраста
2.1.18	Теоретические и методические основы организации трудовой деятельности дошкольников
2.1.19	Учебная практика
2.1.20	Учебная практика
2.1.21	Учебная практика
2.1.22	Возрастная анатомия, физиология и гигиена
2.1.23	Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.24	Математика
2.1.25	Медико-биологические и социальные основы здоровья
2.1.26	Основы культурологии
2.1.27	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.1.28	Практикум по созданию мультимедийных проектов
2.1.29	Русский язык и культура речи
2.1.30	Учебная практика
2.1.31	Безопасность жизнедеятельности
2.1.32	История
2.1.33	Теоретические основы дошкольного образования
2.1.34	Производственная практика
2.1.35	Теоретические основы организации обучения в разных возрастных группах
2.1.36	Теория и методика математического развития

2.1.37	Теория и методика развития речи у детей
2.1.38	Педагогические технологии в области начального общего образования
2.1.39	Учебная практика
2.1.40	Учебная практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.3	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.4	Педагогические технологии в области начального общего образования
2.2.5	Учебная практика
2.2.6	Учебная практика
2.2.7	Организация работы по саморазвитию педагога

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

**Знать:**

1	□ взаимосвязь общения и деятельности;
2	цели, функции, виды и уровни общения;
3	виды социальных взаимодействий;

**Уметь:**

1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3	работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами

**Владеть:**

1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3	взаимосвязь общения и деятельности

**ОК 2: Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.**

**Знать:**

1	взаимосвязь общения и деятельности;
2	цели, функции, виды и уровни общения;
3	роли и ролевые ожидания в общении;

**Уметь:**

1	осуществлять выбор способов деятельности,
2	организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата
3	саморазвиваться;

**Владеть:**

1	цели, функции, виды и уровни общения;
2	роли и ролевые ожидания в общении
3	виды социальных взаимодействий;

**ОК 3: Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.**

**Знать:**

1	механизмы взаимопонимания в общении;
2	техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
3	этические принципы общения;

**Уметь:**

1	осознавать социальную значимость своей будущей профессии
2	обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
3	позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации

<b>Владеть:</b>	
1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
2	Организовывать собственную деятельность,
3	определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

**ОК 4: Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.**

<b>Знать:</b>	
1	взаимосвязи общения и деятельности;
2	цели, функции, виды и уровни общения;
3	роли и ролевые ожидания в общении;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	использовать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения
3	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<b>Владеть:</b>	
1	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
2	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
3	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

**ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.**

<b>Знать:</b>	
1	взаимосвязь общения и деятельности;
2	цели, функции, виды и уровни общения;
3	роли и ролевые ожидания в общении;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3	Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.
<b>Владеть:</b>	
1	Выявлять спрос на гостиничные услуги;
2	Формировать спрос и стимулировать сбыт;
3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;

**ОК 6: Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.**

<b>Знать:</b>	
1	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
2	этические принципы общения,
3	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>Владеть:</b>	
1	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
2	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
3	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

**ОК 7: Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.**

<b>Знать:</b>	
1	особенности психологии общения как практической (прикладной) области знаний;
2	особенности общения и группового поведения в школьном и дошкольном возрасте;
3	основы психологического склада различных типов личности
<b>Уметь:</b>	
1	применять знания по психологии общения при решении педагогических задач;
2	выявлять индивидуальные и типологические особенности обучающихся.
3	обучить приемам межличностного и делового общения;
<b>Владеть:</b>	
1	развитие социально – психологической компетентности студентов в области коммуникативной практики.
2	Повышение психолого – коммуникативной культуры как существенного аспекта развития личности
3	сформировать представление об общих закономерностях и коммуникативных процессах

**ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.**

<b>Знать:</b>	
1	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
2	приемы саморегуляции в процессе общения.
3	виды социальных взаимодействий;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>Владеть:</b>	
1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

**ОК 9: Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.**

<b>Знать:</b>	
1	виды социальных взаимодействий,
2	механизмы взаимопонимания в общении,
3	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения,
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
3	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
<b>Владеть:</b>	
1	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
2	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
3	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

**ОК 10: Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.**

<b>Знать:</b>	
1	организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового общения;
2	основные категории и понятия психологии общения и переговоров;
3	основные отечественные и зарубежные подходы и концепции в области психологии общения и ведения переговоров;
<b>Уметь:</b>	
1	организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового общения;
2	организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с возрастом, полом и

	уровнем образования потенциальных участников процесса
3	учитывать факторы, влияющие на успешность делового общения, переговорного процесса.
<b>Владеть:</b>	
1	основными коммуникативными приемами и технологиями делового общения и переговоров в профессиональной сфере
2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
3	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

### ОК 11: Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

<b>Знать:</b>	
1	взаимосвязь общения и деятельности;
2	роли и ролевые ожидания в общении;
3	виды социальных взаимодействий;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<b>Владеть:</b>	
1	Определять цели и задачи, планировать уроки
2	Проводить уроки.
3	Анализировать уроки.

### ПК 1.2: Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.

<b>Знать:</b>	
1	основные категории и понятия психологии общения и переговоров;
2	основные отечественные и зарубежные подходы и концепции в области психологии общения и ведения переговоров;
3	методы и специфику психодиагностики особенностей и эффективности общения и переговорного процесса
<b>Уметь:</b>	
1	организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового общения;
2	организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с возрастом, полом и уровнем образования потенциальных участников процесса;
3	учитывать факторы, влияющие на успешность делового общения, переговорного процесса
<b>Владеть:</b>	
1	основными коммуникативными приемами и технологиями делового общения и переговоров в профессиональной сфере.
2	способностью анализировать базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрических, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельности человека в фило- и онтогенезе
3	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

### ПК 1.3: Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.

<b>Знать:</b>	
1	- взаимосвязь общения и деятельности;
2	- цели, функции, виды и уровни общения;
3	- роли и ролевые ожидания в общении;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3	Организовывать собственную деятельность
<b>Владеть:</b>	
1	выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,
2	оценивать их эффективность и качество.

3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
---	---

### ПК 2.1: Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

<b>Знать:</b>	
1	процессуальные и содержательные основы делового общения и переговоров в организациях;
2	критерии эффективности делового общения и переговорного процесса;
3	этические аспекты участников переговорного процесса.
<b>Уметь:</b>	
1	организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового общения;
2	организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с возрастом, полом и уровнем образования потенциальных участников процесса;
3	учитывать факторы, влияющие на успешность делового общения, переговорного процесса
<b>Владеть:</b>	
1	основными коммуникативными приемами и технологиями делового общения и переговоров в профессиональной сфере.
2	Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия
3	Проводить внеурочные занятия.

### ПК 2.2: Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

<b>Знать:</b>	
1	этические принципы общения,
2	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
3	механизмы взаимопонимания в общении
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
3	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
<b>Владеть:</b>	
1	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
2	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
3	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

### ПК 2.3: Организовывать посильный труд и самообслуживание.

<b>Знать:</b>	
1	механизмы взаимопонимания в общении,
2	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения,
3	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
<b>Уметь:</b>	
1	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
2	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
3	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
<b>Владеть:</b>	
1	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
2	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
3	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных человеческих ценностей.

### ПК 2.4: Организовывать общение детей.

<b>Знать:</b>	
1	приемы саморегуляции в процессе общения
2	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
3	этические принципы общения;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;



2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
<b>Владеть:</b>	
1	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
2	Принимать участие в проведении маркетинговых исследований;
3	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации;

**ПК 2.5: Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).**

<b>Знать:</b>	
1	основные категории и понятия психологии общения и переговоров;
2	основные отечественные и зарубежные подходы и концепции в области психологии общения и ведения переговоров;
3	этические аспекты участников переговорного процесса.
<b>Уметь:</b>	
1	организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового общения;
2	организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с возрастом, полом и уровнем образования потенциальных участников процесса;
3	учитывать факторы, влияющие на успешность делового общения, переговорного процесса.
<b>Владеть:</b>	
1	Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты
2	Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу
3	Проводить внеклассные мероприятия

**ПК 2.6: Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.**

<b>Знать:</b>	
1	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
2	приемы саморегуляции в процессе общения
3	этические принципы общения;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся
3	Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий.
<b>Владеть:</b>	
1	Анализировать результаты работы с родителями
2	Координировать деятельность работников образовательной организации, работающих с классом
3	Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания.

**ПК 2.7: Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.**

<b>Знать:</b>	
1	научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3	научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.
<b>Уметь:</b>	
1	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
2	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
3	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности;
<b>Владеть:</b>	
1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его;
2	Бронировать и вести документацию
3	Информировать потребителя о бронировании;

**ПК 3.1: Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.**

<b>Знать:</b>	
1	взаимосвязь общения и деятельности;
2	цели, функции, виды и уровни общения;
3	роли и ролевые ожидания в общении;
<b>Уметь:</b>	
1	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
2	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
3	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<b>Владеть:</b>	
1	Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты
2	Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу.
3	Проводить внеклассные мероприятия.

**ПК 3.2: Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.**

<b>Знать:</b>	
1	взаимосвязь общения и деятельности,
2	цели, функции, виды и уровни общения,
3	роли и ролевые ожидания в общении,
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
3	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>Владеть:</b>	
1	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
2	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
3	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

**ПК 3.3: Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.**

<b>Знать:</b>	
1	этические принципы общения;
2	механизмы взаимопонимания в общении
3	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
3	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>Владеть:</b>	
1	Определять цели и задачи, планировать уроки
2	Проводить уроки.
3	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения.

**ПК 4.2: Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.**

<b>Знать:</b>	
1	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
2	этические принципы общения,
3	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
<b>Уметь:</b>	
1	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
2	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

3	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
<b>Владеть:</b>	
1	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
2	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
3	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

**ПК 4.3: Проводить родительские собрания, привлекать родителей к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательном учреждении.**

<b>Знать:</b>	
1	механизмы взаимопонимания в общении;
2	роли и ролевые ожидания в общении;
3	виды социальных взаимодействий;
<b>Уметь:</b>	
1	работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
2	осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
3	саморазвиваться;
<b>Владеть:</b>	
1	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
2	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
3	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

**ПК 4.4: Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.**

<b>Знать:</b>	
1	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
2	этические принципы общения;
3	механизмы взаимопонимания в общении;
<b>Уметь:</b>	
1	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
2	Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления её целей, содержания, смены технологий
3	Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей
<b>Владеть:</b>	
1	Выявлять спрос на гостиничные услуги;
2	Формировать спрос и стимулировать сбыт;
3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;

**ПК 4.5: Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с группой.**

<b>Знать:</b>	
1	виды социальных взаимодействий;
2	роли и ролевые ожидания в общении;
3	цели, функции, виды и уровни общения;
<b>Уметь:</b>	
1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
<b>Владеть:</b>	
1	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
2	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы
3	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	<input type="checkbox"/> взаимосвязь общения и деятельности;
3.1.2	<input type="checkbox"/> цели, функции, виды и уровни общения;
3.1.3	<input type="checkbox"/> виды социальных взаимодействий;
3.1.4	<input type="checkbox"/> роли и ролевые ожидания в общении;
3.1.5	<input type="checkbox"/> механизмы взаимопонимания в общении;
3.1.6	<input type="checkbox"/> техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
3.1.7	<input type="checkbox"/> этические принципы общения;
3.1.8	<input type="checkbox"/> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	<input type="checkbox"/> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3.2.2	<input type="checkbox"/> использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3.2.3	<input type="checkbox"/> работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
3.2.4	<input type="checkbox"/> осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
3.2.5	<input type="checkbox"/> саморазвиваться;
3.2.6	<input type="checkbox"/> осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
3.2.7	<input type="checkbox"/> позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
3.2.8	<input type="checkbox"/> преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе
3.2.9	и будущей работе
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
3.3.2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
3.3.3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
3.3.4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
3.3.5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
3.3.6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
3.3.7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	<b>Раздел 1.</b>		
1.1	Теоретические основы психологии общения /Лек/	7	4
1.2	Теоретические основы психологии общения /Пр/	7	4
1.3	Теоретические основы психологии общения /Ср/	7	30
1.4	Психологические стороны общения /Лек/	7	3
1.5	Психологические стороны общения /Пр/	7	3
1.6	Психологические стороны общения /Ср/	7	16
1.7	Основы делового общения /Лек/	7	4
1.8	Основы делового общения /Пр/	7	4
1.9	/Экзамен/	7	4

**5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА****5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации**

Задание 1. Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

Задание 2. С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации.

1. Человек испытывает чувство одиночества.
2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.
3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.
4. Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.
5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Задание 3. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз: Все это не для меня. Пусть это останется между нами. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Забыла выключить утюг. Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 4. Упражнение «слепой-глухой-паралитик» - договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Задание 5. Упражнение «сочинить сказку группой». Прежде чем один скажет продолжение, он должен повторить то, что сказал предыдущий.

Задание 6. Ролевая игра «В чем дело?» Цель. Выявление факторов эффективности техник активного слушания Инструкция. Предлагаю поэкспериментировать с 11 техниками. Объединяемся в три команды — первая, вторая и третья (тренер объединяет команды по какому-либо принципу, который в данный момент кажется ему наиболее подходящим). Каждая команда продумывает проблемную ситуацию. Вы должны сообщить другой команде определенное известие, по вашим предположениям, не слишком для неё приятное. Например, вы должны сообщить, что в проектную команду будет включен не она, а другая команда, или что на развитие нового направления будет набран другой отдел и т. п. Задача команды: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Она должна стараться сделать это с помощью техник активного слушания и открытых вопросов.

Задание 7. Выберите партнёра. Каждый должен нарисовать на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения: устно проинструктировать партнёра так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия: а) когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на нас на этой фазе эксперимента. Это — ситуация, когда обратная связь отсутствует. б) когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это - ограниченная обратная связь. в) наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это - свободная обратная связь.

Задание 8. Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочитать чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить: • Какой вопрос хотел рассмотреть автор? • Каковы основные аспекты вопроса? • Какое впечатление на читателя хотел

произвести автор своим сообщением. Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Задание 9. Вспомнить и проанализировать ритуалы приветствия в разных возрастных группах. Вспомнить и проанализировать существующие ритуалы: открытка на день рождения, комплимент женщине и т.д.

## 5.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)

учебным планом не предусмотрено

## 5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:
  - а) атрибуция б) идентификация в) эмпатия г) рефлексия
2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:
  - а) эмпатия б) рефлексия в) стереотипия г) аттракция
3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:
  - а) убеждение б) заражение в) подражание г) мода
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:
  - а) внушение б) убеждение в) заражение г) подражание
5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:
  - а) языковой, эмоциональный, национальный б) информационный, структурный в) логический, фонетический, семантический г) недоверие, агрессивность
6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:
  - а) общение б) потребность в) деятельность г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:  
 а) приспособление б) конкуренция в) сотрудничество г) компромисс
8. К невербальным средствам общения относятся:  
 а) речевые интерпретации б) визуальные, аудиальные, тактильные средства в) устные и письменные средства г) эмоциональные переживания
9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:  
 а) каузальная атрибуция б) идентификация в) эмпатия г) рефлексия
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:  
 а) информационный б) личностный в) диалогический г) фатический (конвенциональный)
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):  
 а) невербальная, вербальная б) диалогическая, монологическая, полилогическая в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная г) авторитарная, демократическая, либеральная
12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:  
 а) диалогический б) личностный в) фатический (конвенциональный) г) информационный
13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:  
 а) конкуренция б) приспособление в) компромисс г) сотрудничество
14. Социальная перцепция включает в себя:  
 а) осознание поведения окружающих людей б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие в) восприятие окружающей среды и себя г) художественное восприятие
15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения  
 это ... стиль: а) ритуальный б) конформистский в) альтруистический г) манипулятивный

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.2.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1 Open Office

#### 6.2.2 Перечень информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет

6.3.2.1 <http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «КонсультантПлюс».

6.3.2.2 [sdo.tiei.ru](http://sdo.tiei.ru) - Электронная информационно-образовательная среда(ЭИОС)

6.3.2.3 <http://biblioclub.ru/> ЭБС «Университетская библиотека online»

6.3.2.4 <http://library.tiei.ru/> - ЭЛЕКТРОННАЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- 7.1 Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса - сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете,

обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

При проведении учебных занятий обеспечиваются развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Для контроля знаний студентов по данной дисциплине необходимо проводить оперативный, рубежный и итоговый контроль.

Оперативный контроль осуществляется путем проведения опросов студентов на семинарских занятиях, проверки выполнения практических заданий, а также учета вовлеченности (активности) студентов при обсуждении мини-докладов, организации ролевых игр и т.п.

Контроль за самостоятельной работой студентов по курсу осуществляется в двух формах: текущий контроль и итоговый.

Рубежный контроль (аттестация) подразумевает проведение тестирования по пройденным разделам курса. В тестирование могут быть включены темы, предложенные студентам для самостоятельной подготовки, а также практические задания.