



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
1

УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом
Колледжа
Протокол №03
«05» февраля 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 07. Психология делового общения

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель		Малиновская И.Н.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 43.02.11 Гостиничный сервис		Варламова А.В.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена: дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Осваиваемые компетенции:

№ п/п	Код формируемой компетенции	Наименование компетенции
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
3.	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
4.	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
5.	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
6.	ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
7.	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
8.	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
9.	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
10.	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
11.	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
12.	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС 4
--	---	----------------------------------

13.	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
14.	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
15.	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
16.	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
17.	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
18.	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
19.	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
20.	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
21.	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли,
- применять правила деловой переписки и составления служебных документов,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- стратегию и тактику делового взаимодействия;
- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС 5
---	--	--------------------

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лекционные занятия	36
лабораторные занятия	-
практические занятия	36
семинары	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Подготовка рефератов по темам <i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.).</i>	36
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета <i>4 семестр</i>	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
6

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические основы общения			
Тема 1.1. Процесс общения как категория изучения в психологии.	Лекционные занятия	4	2
	1 Понятие общения, регуляторы общения, формирование первого впечатления		
	2 Основные ошибки восприятия, правила понимающего реагирования.		
	Практические занятия 1. Практическая работа: приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия.	2	
Тема 1.2. Уровни общения.	Лекционные занятия	4	2
	1 Виды уровней общения.		
	2 Фазы контакта		
	3 Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте		
	Практические занятия 1. Практическая работа: формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.	2	
2. Приемы активного слушания			
Тема 1.3. Эмоции в общении.	Лекционные занятия	6	2,3
	1 Определение эмоции, виды эмоций.		
	2 Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.		
	Практические занятия	4	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
7

	1. Практическая работа: определение эмоционального состояния и уровня тревожности		
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения			
Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности.	Лекционные занятия	4	2
	1 Понятие темперамента, учение В. И. Павлова о типах ВНД.		
	2 Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку.		
	3 Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт.		
Практические занятия	4		
1. Практическая работа: определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия			
Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении.	Лекционные занятия	4	2,3
	1 Понятие репрезентативной системы, типология.		
	2 Влияние репрезентативной системы на особенности восприятия информации		
	3 Механизм манипулятивного воздействия в зависимости от вида репрезентативной системы.		
	Практические занятия	4	
1. Практическая работа: диагностика ведущей репрезентативной системы 2. Практическая работа: Приемы манипулятивного воздействия			
Тема 2.3 Коммуникативная сторона общения.	Лекционные занятия	4	2
	1 Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические,		
	2 Характеристика барьеров речи.		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
8

	<p>Практические занятия</p> <p>1. Практическая работа: барьеры речи. 2. Практическая работа: определение коммуникативных и организаторских способностей.</p>	4	
Тема 2.4 Особенности речи.	<p>Лекционные занятия</p> <p>1 Речевые конструкции и их анализ</p>	4	2
	<p>2 Манипуляции в общении средствами языка.</p>		
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Практическая работа: приемы оценки и устранения барьеров речи.</p>	4	
Тема 2.5 Психологические проблемы и особенности аргументации.	<p>Лекционные занятия</p>	4	2,3
	<p>1 Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента</p>		
	<p>2 виды мыслительных процедур, ошибки аргументации,</p>		
	<p>3 основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.</p>		
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Практическая работа: приемы аргументации 2. Практическая работа: умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении. 3. Практическая работа: деловая игра «твой ответ обществу».</p>	4	



Тема 2.6 Конфликты в общении.	Самостоятельная работа студентов 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Конфликт и его структура» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Типология и закономерность развития конфликта» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Пути разрешения конфликтных ситуаций».	12	2
	Практические занятия 1. Практическая работа: приемы разрешения конфликтных ситуаций. 2. Практическая работа: практические приемы саморегуляции в межличностном общении	4	2,3
Тема 2.7 Конфликты в деловом общении.	Самостоятельная работа студентов 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Стили руководства и особенности делового общения» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Конфликты в малых и больших группах» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Конфликты в деловой сфере: способы разрешения».	12	2
	Практические занятия 1. Практическая работа: определение уровня конфликтности в общении, определение стиля руководства 2. Практическая работа: особенности делового взаимодействия в зависимости от стиля руководства в организации.	4	



<p>Тема 2.8 Манипуляции в общении.</p>	<p>Самостоятельная работа студентов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. поиск информации и подготовка доклада по теме «Концепция Э. Берна» 2. поиск информации и подготовка доклада по теме «Манипуляции в общении» 3. поиск информации и подготовка доклада по теме «Техники релаксации и самоконтроля в практике общения.». 	<p>12</p>	<p>2</p>
<p>Тема 2.9 Общение в профессиональной деятельности.</p>	<p>Лекционные занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Деловая беседа и ее особенности, самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу), этико-психологические нормы профессиональной деятельности. 	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>Темы рефератов, докладов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативная сторона общения. 2. Интерактивная сторона общения. 3. Перцептивная сторона общения. 4. Трансактная модель общения. 5. Значение общения в формировании личности. Стратегия и тактика делового общения. 6.Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов. 7.Физиогномика как область исследования. 8.Правила позитивного общения. 9.Язык жестов. 10.Теории развития речи. 11.Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. 12.Взаимосвязь деятельности и общения. 13.Служебный этикет. 14. Манипуляции в общении 		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
11

	15. Коммуникативная компетентность. 16. Теории коммуникаций. 17. Барьеры коммуникаций. 18. Психологическое воздействие на личность. 19. Внушаемость. 20. Отличие гипноза от внушаемости.		
Всего:		108	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины психология делового общения требует наличия кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин и учебной аудитории.

Оборудование кабинета:

специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Доска. Набор учебно – наглядных пособий по дисциплинам "История", "Русский язык, "Литература"

Оборудование учебной аудитории:

специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518222>

Дополнительные источники:

1.Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контрольная оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.



Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения: У1. применять навыки ведения различных форм деловых бесед, У2. использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли, У3. применять правила деловой переписки и составления служебных документов, У4. использовать психологические и речевые средства повышения выразительности, У5. владеть техникой эффективного публичного выступления	Для текущего контроля: устный опрос, практическая работа, самостоятельная работа (реферат, доклад), тестирование Для промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет
Освоенные знания: 3.1 стратегию и тактику делового взаимодействия; 3.2 виды и этапы деловых переговоров, 3.3 систему мотиваций участников переговорного процесса, 3.4 специальные технологии общения и групповой работы, 3.5 возможности и недостатки вербальных средств общения, 3.6 основные факторы эффективной коммуникации	Для текущего контроля: устный опрос, практическая работа, самостоятельная работа (реферат, доклад), тестирование Для промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет