



**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 ППССЗ:**

| должность   | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|---|---------|------------------------------|
| Руководитель ОПОП<br>43.02.11 Гостиничный<br>сервис |         | Варламова А.В.               |



## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                      | стр.<br>3 |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | 5         |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>           | 12        |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | 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<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК</b><br><b>РГУТИС</b><br>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<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС<br>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> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>  | 108                |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>   | 72                 |
| в том числе:  |                    |
| лекционные занятия  | 36                 |
| лабораторные занятия  | -                  |
| практические занятия  | 36                 |
| семинары  | -                  |
| контрольные работы  | -                  |
| курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>  | -                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>  | 36                 |
| в том числе:  |                    |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>  | -                  |
| Подготовка рефератов по темам<br><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<br><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                |
| <b>Раздел 1.<br/>Психологические основы общения</b>               |   |             |                  |
| Тема 1.1.<br>Процесс общения как категория изучения в психологии. | <b>Лекционные занятия</b>   | 4           | 2                |
|   | 1   Понятие общения, регуляторы общения, формирование первого впечатления                           |             |                  |
|   | 2   Основные ошибки восприятия, правила понимающего реагирования.                                   |             |                  |
|   | <b>Практические занятия</b>   | 2           |                  |
|   | 1. Практическая работа: приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия. |             |                  |
| Тема 1.2.<br>Уровни общения.                                      | <b>Лекционные занятия</b>   | 4           | 2                |
|   | 1   Виды уровней общения.   |             |                  |
|   | 2   Фазы контакта   |             |                  |
|   | 3   Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте                                       |             |                  |
|   | <b>Практические занятия</b>   | 2           |                  |
|   | 1. Практическая работа: формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.            |             |                  |
|   | 2. Приемы активного слушания  |             |                  |
| Тема 1.3. Эмоции в общении.                                       | <b>Лекционные занятия</b>   | 6           | 2,3              |
|   | 1   Определение эмоции, виды эмоций.  |             |                  |
|   | 2   Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.                     |             |                  |
|   | <b>Практические занятия</b>   | 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      |   |     |
| <b>Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения</b>  |  |   |     |
| Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности.  | <b>Лекционные занятия</b>  | 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.                           |   |     |
| <b>Практические занятия</b>  | 4  |   |     |
| 1. Практическая работа: определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия      |  |   |     |
| Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении.   | <b>Лекционные занятия</b>  | 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. |   |     |
| <b>Практические занятия</b>  | 4  |   |     |
| 1. Практическая работа: диагностика ведущей репрезентативной системы<br>2. Практическая работа: Приемы манипулятивного воздействия |  |   |     |
| Тема 2.3 Коммуникативная сторона общения.  | <b>Лекционные занятия</b>  | 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><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Практическая работа: барьеры речи.<br/>2. Практическая работа: определение коммуникативных и организаторских способностей.</p> | 4 |     |
| Тема 2.4 Особенности речи.  | <p><b>Лекционные занятия</b></p> <p><b>1</b>   Речевые конструкции и их анализ</p>  | 4 | 2   |
|   | <p><b>2</b>   Манипуляции в общении средствами языка.</p>   |   |     |
|   | <p><b>Практические занятия</b></p> <p><b>1.</b> Практическая работа: приемы оценки и устранения барьеров речи.</p>  | 4 |     |
| Тема 2.5 Психологические проблемы и особенности аргументации.   | <p><b>Лекционные занятия</b></p>  | 4 | 2,3 |
|   | <p><b>1</b>   Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента</p>   |   |     |
|   | <p><b>2</b>   виды мыслительных процедур, ошибки аргументации,</p>  |   |     |
|   | <p><b>3</b>   основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.</p>   |   |     |
| <p><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Практическая работа: приемы аргументации<br/>2. Практическая работа: умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении.<br/>3. Практическая работа: деловая игра «твой ответ обществу».</p> | 4   |   |     |





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



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



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

СМК  
РГУТИС  
11

|        |   |            |  |
|--------|---|------------|--|
|        | 15. Коммуникативная компетентность.<br>16. Теории коммуникаций.<br>17. Барьеры коммуникаций.<br>18. Психологическое воздействие на личность.<br>19. Внушаемость.<br>20. Отличие гипноза от внушаемости. |            |  |
| Всего: |   | <b>108</b> |  |

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.



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