



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

СК РГУТИС

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол №12 от 20.02.2020 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
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ИПССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Бух М.С.</i>

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения»

1.1 Область применения программы.

Программа учебной дисциплины является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ подготовки и переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа по дисциплине Психология делового общения системы гостиниц организации относится к профессиональному циклу.

1.3 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

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

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа;
самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
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>6 семестр</i>	

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 1. Практическая работа: определение эмоционального состояния и уровня тревожности	4	
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы			

общения			
Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности.	Лекционные занятия		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 1. Практическая работа: определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия		4
Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении.	Лекционные занятия		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 1. Практическая работа: диагностика ведущей репрезентативной системы 2. Практическая работа: Приемы манипулятивного воздействия		4
Тема 2.3 Коммуникативная сторона общения.	Лекционные занятия		2
	1	Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические,	
	2	Характеристика барьеров речи.	
	Практические занятия 1. Практическая работа: барьеры речи. 2. Практическая работа: определение коммуникативных и организаторских способностей.		
			4
Тема 2.4 Особенности речи.	Лекционные занятия		2
	1	Речевые конструкции и их анализ	
	2	Манипуляции в общении средствами языка.	
	Практические занятия 1. Практическая работа: приемы оценки и устранения барьеров речи.		4
Тема 2.5 Психологические проблемы и особенности аргументации.	Лекционные занятия		2,3
	1	Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента	
	2	виды мыслительных процедур, ошибки аргументации,	
	3	основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.	

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

Тема 2.8 Манипуляции в общении.	<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.». 	12	2
Тема 2.9 Общение в профессиональной деятельности.	<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. 	2	2
<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 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 учебного кабинета психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета: Учебная мебель, доска, мультимедийное презентационное оборудование, принтер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Барышева А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. - 256 с. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/535092>

2. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2019. - 304 с. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/987725>

Дополнительные источники:

3. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа <https://www.book.ru/book/927708>

4. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и 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
---	--

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