

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)
ОП.07. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
К.и.н., преподаватель		Нурдueva С.Г.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения»

1.1. Область применения программы

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

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному циклу

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения;
- правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 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.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>108</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
в том числе:	
Теоретическое обучение	<i>36</i>
Лабораторные и практические занятия	<i>36</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>36</i>
Подготовка рефератов по темам	<i>36</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	<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.	Содержание	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.	Содержание	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.	Содержание	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.	Содержание	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 1. Практическая работа: определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия	4		
Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении.	Содержание	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 1. Практическая работа диагностика ведущей репрезентативной системы 2. Приемы манипулятивного воздействия	4		
Тема 2.3 коммуникативная сторона общения.	Содержание	4	2
	1 Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические,		
	2 Характеристика барьеров речи.		
Практические занятия 1. Барьеры речи. 2. Определение коммуникативных и организаторских способностей.	4		
Тема 2.4 Особенности речи.	Содержание	4	2
	1 Речевые конструкции и их анализ		
	2 Манипуляции в общении средствами языка.		
Практические занятия 1. Приемы оценки и устранения барьеров речи.	4		

Тема 2.5 Психологические проблемы и особенности аргументации.	Содержание		4	2,3
	1	Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента		
	2	виды мыслительных процедур, ошибки аргументации,		
	3	основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.		
	Практические занятия 1. Практическая работа приемы аргументации 2. Умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении, 3. Деловая игра «твой ответ обществу»		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 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. Определение уровня конфликтности в общении, определение стиля руководства 2 Особенности делового взаимодействия в зависимости от стиля руководства в		4	

	организации.		
Тема 2.8 Манипуляции в общении.	Самостоятельная работа студентов 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.	Содержание	2	2
	1. Деловая беседа и ее особенности, самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу), этико-психологические нормы профессиональной деятельности.		
Всего:		108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «психология»

Оборудование учебного кабинета: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические пособия)

Технические средства обучения: компьютер, видеопроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- М.П. Кошечая и др. Профессиональная этика и психология делового общения. 2014

- Барышева А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса):

Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер. - М.:

Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 256 с

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=375870>

- Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 295

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=465327>

- И.П. Кошечая Профессиональная этика и психология делового общения:

Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ

Инфра-М, 2014. - 304 с.

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=444527>

- Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

Дополнительные источники:

- 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.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=502708>

- Островский Э. В. Психология менеджмента: Учебное пособие / Э.В.

Островский; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=428132>

4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Итоговым контролем освоения

обучающимися дисциплины «Психология общения» является дифференцированный зачет.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Оценка результатов самостоятельной работы</p> <p>Оценка выполнения и защиты самостоятельной работы</p> <p>Оценка умения применять техники и приемы эффективного общения</p> <p>Оценка умения отстаивать свою точку зрения в корректной форме, приводить аргументы</p> <p>Оценка умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения; - правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<p>Оценка устного и письменного опроса на выявление знаний</p> <ul style="list-style-type: none"> - - взаимосвязи общения и деятельности, целей, функций, видов и уровней общения; - - ролей и ролевых ожиданий в общении; - - видов социальных взаимодействий, механизмов взаимопонимания в общении; - - техник и приемов общения; - - правил слушания, ведения беседы, убеждения; - - этических принципов общения; - - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов. <p>Оценка дифференцированного зачета по дисциплине</p>

