

**Министерство образования Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Областной многопрофильный техникум»**

**Рабочая программа
учебной дисциплины**

**ОГСЭ.05
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

**Ардатов
2016г.**

СОГЛАСОВАНО
Методической комиссией
Преподавателей
Протокол №____
От « » _____ 2016 г.
Председатель _____ / _____ /

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ Областной
многопрофильный техникум
_____ Н.И.Курицын
« ____ » _____ 20__ г.

Разработчик

- Плотова О.Г. - преподаватель первой квалификационной категории

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

«Психология делового общения».

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности - 43.02.11 Гостиничный сервис, разработанной в соответствии с ФГОС СПО третьего поколения

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Учебная дисциплина « Психология делового общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Результаты освоения дисциплины

1.3.1. Таблица соответствия личностных и метапредметных результатов общим компетенциям

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, 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 1.2. Бронировать и вести документацию.

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
- ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины студент 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4.Количество часов, предусмотренное на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 10 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 62 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объём учебной дисциплины в виде учебной работы.

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	10
в том числе:	
лабораторные практические занятия	6
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	62
в том числе: самостоятельная работа над курсовой работой , подготовка сообщений,написание рефератов, работа с психологическимсловарём,работа с текстомвыполнениеиндивид.зад	
Промежуточная аттестация в форме	Экзамен

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов		Уров. освоения
		Очное обуч	Заочн об	
Раздел 1. Введение	в учебную дисциплину	3	3	
	Содержание учебного материала	2	1	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.			2
	Самостоятельная работа	1	2	
Раздел 2. Социальное общение	ное общение	49	49	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	10	10	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности	6	1	2
	Самостоятельная работа	4	9	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	11	11	
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	-	2
	Практическое занятие № 1, 2 Самодиагностика по теме «Общение» Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	3	9	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	6	
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	4	-	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2	4	
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная)	Содержание учебного материала	13	13	
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	8	-	2

сторона общения)	Самостоятельная работа	5	13	
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	9	9	
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	6	-	2
	Самостоятельная работа обучающихся	3	9	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		12	12	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	6	6	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	1	2
	Практическое занятие №3 Самодиагностика по теме «Конфликт» Диагностический инструментарий: «Твоя конфликтность» «Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №7:	2	3	
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конflikтах и саморегуляции	Содержание учебного материала	6	6	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмо. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	-	2
	Самостоятельная работа обучающихся №8:	2	6	
Раздел 4. Этические формы общения		8		
Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	8	8	
	Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4	1	3
	Практическое занятие №4 «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	5	
Всего		72	72	

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.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест (по количеству обучающихся);
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. М.А. Измайлова. Деловое общение: учебное пособие. Москва «Дашков и К^о», 2011–249 с.
2. И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. Психология. Москва, «Академия», 2012–453 с.
3. М.А. Повалаяева. Психология и этика делового общения: учебное пособие. Ростов-на-Дону «Феникс», 2011 – 342 с.

Дополнительные источники:

1. Ф.А. Кузин Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2007.
2. В.С. Кукушкин Деловой этикет: учебное пособие. – М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2005.
3. Г.Н. Смирнов Этика деловых отношений: учебник. Москва «Проспект», 2009 – 178

Интернет-ресурсы:

<http://www.psyinst.ru/library.php>

<http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>

<http://www.psylive.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения экзамена, выполнения контрольной работы, составления конспектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Освоенные умения: - ориентироваться в техниках и приёмах эффективного общения в профессиональной деятельности; - приёмах саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- выполнение контрольной работы, - экзамен
Усвоенные знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в обществе; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	.- выполнение контрольной работы, - экзамен