

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение

«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....4.....

« 03 » 04 2020г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

для специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины психология делового общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5.....

«18» 06 2022г


Одобрена на заседании цикловой комиссии

Историко-философских дисциплин и права

Протокол № 11

«18» 06 2022г.

Председатель цикловой комиссии


_____ Р.В. Филь

Разработчик:

Горбачёв Д.Н., преподаватель СПб ГБПОУ «АУТСГиП»

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: профессиональный учебный цикл

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Использовать эффективные приемы управления конфликтами;

Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета

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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:

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 (подчиненных), 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 2.2 – 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 расчёты 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.
- ПК 3.3 – Вести учёт оборудования и инвентаря.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часа, том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;
самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов/ зач.единиц
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78/2.17
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52/1.44
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
в том числе:	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов/зач.ед.	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2/0,05	1
	1 Введение	2	
Тема 1. Общение как социально – психологическая проблема	Содержание учебного материала	19/0,53	
	1 Понятие «общение» в психологии. Структура и средства общения.	2	1
	2 Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.	2	1
	3 Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения.	2	1
	4 Стили общения	2	1
	5 Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	6 Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение индивидуальных особенностей общения обучающихся. Выработка индивидуального стиля коммуникации, определение «точек» вхождения в общение. Выявление социальных ролей своего окружения – определение «дополнительных» точек вхождения в общение Решение ситуационных задач по проблемам в общении Ведение дневника самонаблюдения	7	3
Тема 2. Деловое общение, его виды	Содержание учебного материала	18/0,5	
1 Деловая беседа. Вопросы собеседников и их психологическая сущность	2	1	
2 Парирование замечаний собеседников	2	1	

и формы.	3	Практическое занятие: парирование замечаний собеседников	2	2
	4	Психологические приёмы влияния на партнёра	2	1
	5	Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	6	Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		6	3
Составление плана деловой беседы. Изучение аргументации и подготовка контр аргументов для деловой беседы Выполнение контент-анализа деловой беседы по заданию преподавателя Ведение дневника самонаблюдения				
Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса.	Содержание учебного материала		12/0,33	
	1	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	2	1
	2	Практическое занятие: выслушивание партнёра как психологический приём	2	2
	3	Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.	2	1
	4	Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		4	3
Самодиагностика стиля поведения при переговорах Анализ переговорного процесса по заданию преподавателя Решение ситуационных задач. Ведение дневника самонаблюдения				
Тема 4. Психологические особенности публичного выступления.	Содержание учебного материала		6/0,17	
	1	Подготовка к выступлению.	2	1
	2	Практическое занятие: риторические приёмы в публичном выступлении	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		2	3
Разработать план-схему публичного выступления. Подготовить речь на заданную тему для определенной аудитории Ведение дневника самонаблюдения				
Тема 5. Невербальные особенности в	Содержание учебного материала		9/0,25	
	1	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)	2	1
	2	Проксемические особенности невербального общения .Межнациональные	2	

процессе делового общения.		различия невербального общения		
	3	Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		3	3
	Изучение особенностей коммуникации с разными категориями клиентов Изучение практики применения основных используемых жестов Изучение межнациональных различий, проявляемых в общении, составление перечня различий по заданию преподавателя Ведение дневника самонаблюдения			
Тема 6. Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.	Содержание учебного материала		12/0,33	
	1	Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Приёмы воздействия на участников спора. Позволительные и непозволительные уловки	2	1
	2	Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов.	2	
	3	Практическое занятие: психологический практикум	2	2
	Дифференцированный зачёт		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	Подготовка к участию в публичном или классическом споре. Изучение схем использования аргументации и уловок в споре. Ведение дневника самонаблюдения			3
Максимальная учебная нагрузка (всего)			78/2,17	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)			52/1,44	

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — 100 экз.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Аминов И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Сахарчук Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке. Для СПО

Рогов Е.И. Психология общения : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке. Для СПО

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство

Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Коноваленко М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — 50 экз.

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Интернет – ресурсы:

1. www.medpsy.ru
2. www.psylib.org.ua
3. www.flogiston.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и промежуточной аттестацией.

Методы контроля направлены на проверку обучающихся:

- ✓ – выполнять условия задания на творческом уровне с представлением собственной позиции;
- ✓ – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;
- ✓ – осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;
- ✓ – работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь применять техники и приемы	Решение ситуационных задач

<p>эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Знать взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>Знать цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>Знать роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>Знать виды социальных взаимодействий;</p> <p>Знать механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>Знать этические принципы общения;</p> <p>Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Тестирование</p> <p>Контроль за ведением дневника наблюдения</p> <p>Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе.</p> <p>Дифференцированный зачёт</p>
---	---