

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ

Е.В. Казанцева
"28" марта 2017 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
ОП.07 Психология делового общения**

1. Область применения программы.

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.

Программа учебной дисциплины является вариативной частью ППССЗ «Профессиональный цикл», «Общепрофессиональные дисциплины».

3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенности партнёров по общению и соблюдения делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роль и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

4. Общая трудоемкость учебной дисциплины и формы аттестации.

Вид учебной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	84 часа	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	60 часов	-
Самостоятельная работа	20 часов	-
Консультации	4 часа	-
Форма контроля	Накопительная система оценивания	-
Форма аттестации	Зачет, Дифференцированный зачет	-

5. Содержание дисциплины.

Раздел 1. Значение организации в условиях рынка.

Тема 1.1. Психология общения.

Раздел 2. Организация производства.

Тема 2.1. Деловое общение, его виды и формы.

Раздел 3. Материально-техническая база организации.

Тема 3.1. Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе делового общения.

Тема 3.2. Психологические факторы и неосознанные регуляторы, влияющие на поведение потребителей гостиничных в ходе делового общения.

Тема 3.3. Деловые переговоры.

Раздел 4. Показатели деятельности предприятий гостиничного сервиса.

Тема 4.1. Деловое общение в рабочей группе.

Тема 4.2. Конфликты и конфликтные ситуации. Стрессы.

Тема 4.3. Организационные коммуникации, структура и механизмы делового общения на гостиничных предприятиях.

Составитель: Талагаева Т.А., преподаватель