

Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ

Е.В. Казанцева
«» 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07 Психология делового общения

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация
Менеджер

Форма обучения
Очная

Южно-Сахалинск
2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.07 Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Разработчик:

Талагаева Т.А., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК сервисных дисциплин

На основании:

1. Соответствия стандарту
2. Соответствия учебному плану ПК
3. Соответствия требований к оформлению

Протокол № 8 от 12 марта 2020 г.

Заведующий ПЦК

А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 23 апреля 2020 г.

Председатель НМС

Н.Ю. Донская

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. 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.

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

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

1.3. Цели и задачи учебной 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данному направлению:

а) общекультурных (ОК):

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.

б) профессиональных (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя 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 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

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

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 71 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;

самостоятельной работы обучающегося 15 часов;

консультации 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
практические занятия	26
лекционные занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
Консультации	4
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета (3 семестр)</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Значение организации в условиях рынка		
Тема 1.1 Психология общения	Содержание учебного материала 1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. 2. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение, наши поступки в общении, самоподача в общении. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения. Самостоятельная работа обучающихся 1. Учет особенностей личности в общении. Типологические характеристики личности в деловом общении.	<i>1</i> <i>1</i> <i>1</i>	
Раздел 2.	Организация производства		
Тема 2.1 Деловое общение, его виды и формы.	Содержание учебного материала 1. Деловая беседа как основная форма делового общения. 2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Практические занятия 1. Понятия «общение», «деловое общение». Виды и функции делового общения. 2. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическая сущность собеседников. Парирование замечаний собеседников	<i>1</i> <i>1</i> <i>1</i> <i>1</i>	
Раздел 3.	Материально-техническая база организации		
Тема 3.1 Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе делового общения	Содержание учебного материала 1. Влияние гендерных особенностей на деловое общение. 2. Этнические особенности и их влияние на деловое общение. Практические занятия 1. Возрастные особенности и их влияние на деловое общение. Влияние характерологических особенностей на деловое общение. Самостоятельная работа обучающихся 1. Решение ситуативных задач.	<i>1</i> <i>1</i> <i>2</i> <i>2</i>	
Тема 3.2 Психологические факторы и неосознанные регуляторы, влияющие на поведение	Содержание учебного материала 1. Психологические детерминанты осознанного поведения потребителей турополуг в ходе делового общения: мотивационно-целевой компонент; влияние волевой и чувственной сфер личности клиента; особенности познавательной сферы личности клиента; интеллект клиента. 2. Неосознанные регуляторы поведения потребителей турополуг в ходе делового общения: влияние на психику человека макро- и микромира; природно-обусловленные базовые побудители деятельности и бессознательные и подсознательные регуляторы выбора целей, поведенческих реакций и принятия	<i>1</i> <i>1</i>	

потребителей туруслуг в ходе делового общения		решений; темпераментные особенности потребителей туруслуг.		
	Практические занятия 1. Раскрыть влияние на психику человека макро- и микромира; природно-обусловленные базовые побудители деятельности и бессознательные и подсознательные регуляторы выбора целей, поведенческих реакций и принятия решений; темпераментные особенности потребителей туруслуг (доклад).		2	
Тема 3.3 Деловые переговоры	Содержание учебного материала			
	1.	Психологические аспекты переговорного процесса: создание благоприятного психологического климата во время переговоров; слушание партнера как психологический прием; техника и тактика аргументирования; формирование переговорного процесса.	1	
	2.	Невербальные особенности в процессе проведения переговоров: кинесические особенности, проксемикальные особенности, визуальный контакт, психологические и паралингвистические особенности.	1	
	Практические занятия 1. Спор, дискуссия, полемика. Культура спора: предмет спора; позиции полемистов; употребление понятий; поведение участников спора; уважительное отношение к оппоненту; выдержка и самообладание в споре		2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора; вопросы в споре и виды ответов; нечестные приемы; позволительные и непозволительные уловки в споре.		2	
Раздел 4.		Показатели деятельности предприятий гостиничного сервиса		
Тема 4.1 Деловое общение в рабочей группе.	Содержание учебного материала			
	1.	Социально-психологические особенности рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.	1	
	2.	Типы взаимоотношений в системе руководитель-подчиненный. Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Классификация психотипов личностей.	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Проблема лидерства. Референтная группа. Типы лидеров. Роль руководителя в становлении коллектива. Неформальные отношения между руководителем и подчиненными.		2		
Тема 4.2 Конфликты и конфликтные ситуации. Стрессы	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	1	
	2.	Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	1	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Приемы саморегуляции.		1		
Тема 4.3 Организационные коммуникации,	Содержание учебного материала			
	1.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма.	1	
	2.	Структура делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма.	1	

структура и механизмы делового общения на гостиничных предприятиях.	Практические занятия 1. Модели переговоров как формы делового общения в гостиничной сфере. Стратегия и тактика ведения переговоров в гостиничной сфере.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Функциональная характеристика делового общения в гостиничной сфере.	2	
Консультации			4
Всего:			71 (52/15/4) ч.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Аудитория.

Технические средства обучения: проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. Электрон. текстовые данные. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. 73 с. 2227-8397. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
2. Шевелева О.В. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Шевелева. Электрон. текстовые данные. М.: Советский спорт, 2014. 304 с. 978-5-9718-0706-3. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40794.html>

б) дополнительная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2008. 363 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2009. 295 с.
3. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие для вузов / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, М.М. Данилова. 2-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 256 с.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. М.: Инфра-М, 2008. 432 с.
5. Майерс Дэвид. Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2007. 794 с.
6. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. 2-е изд. М.: Инфра-М, Издательство «Весь Мир», 2003. 280 с.
7. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
8. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: прайм-Еврознак, 2003. 352 с.

9. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 414 с.
10. Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие/ М. И. Чеховских. М.: Новое знание, 2006. 253 с.
11. Шкуратова И.П. Самопредъявление личности в общении: Монография. Ростов н/Д: ЮФУ, 2009. 192 стр.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <hr/> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>сформированные компетенции:</p> <p>а) общекультурные (ОК):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>б) профессиональные (ПК):</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет</p>

<p>ПК 1.1.Принимать заказ от потребителя и оформлять его.</p> <p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p> <p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	
--	--