МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по проведению
практических занятий
по дисциплине
ОП.07. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
И.М. Ким
« 30 » ноября 2014 г.

Разработчик(и):

Шарина О.И. - преподаватель психологических дисциплин

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

дисциплин сервиса,
управления и экономики
Протокол № 3 от « 06 » ноября 2014 г.
Председатель ПЦК
Серебрян Н.И.

Согласовано

Л.И.
подпись

Курманов И.?
Ф.И.О.

зав. отделением

социально-экономической подготовки

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1	8
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2	10
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3	14
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4	19
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5	22
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6	26
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7	28
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8	32
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10	33
ЛИТЕРАТУРА	34

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по специальности **101101 «Гостиничный сервис»**.

Целью дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по «Психологии общения».

Цель практических занятий - формирование и развитие общеучебных умений и навыков анализа письменных источников, ведения тезисной записи, работы с таблицами и схемами, умения публичного выступления, объяснения сущности психологии общения в сфере гостиничного сервиса, делового общения как социально-психологического феномена, этики профессиональной деятельности менеджера, правильно организовывать психологический контакт, следовать этическим правилам и нормам в профессиональной деятельности, разрешать конфликтные ситуации.

Выполнение практических работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Практические занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость психологических наук.

Практические работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности с применением психологических знаний, а также способствуют освоению следующих **общих и профессиональных компетенций** по Федеральному Государственному образовательному стандарту:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для практических работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки практических работ.
4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Методические указания составлены в соответствии с тематическим планом по дисциплине и рассчитаны на 20 часов.

Оформление работ:

1. Практические занятия оформляются в отдельной тетради.
2. Необходимо четко написать тему и цель практического занятия.
3. Составить отчет в соответствии с порядком выполнения и ходом занятия, и методическими указаниями
4. Представить преподавателю тетрадь для оценки.

Оценка преподавателем выполненной студентами работы проводится комплексно по результатам устного опроса или сообщений студентов, оформления и защиты работы.

Перечень заданий для практических работ прилагается (таблица 1.)

Перечень тем и заданий для практических работ

№ работы	Название темы	Задание для практической работы	Кол-во часов
1	Тема 2.3 «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)» (ОК 6, ПК 2.5)	Определение каналов восприятия.	2
2	Тема 2.4 «Психологические механизмы восприятия» (ОК 6, ПК 2.5)	Определение акцентуаций характера.	2
3	Тема 2.7 «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) (ОК 6, 9)	Определение темперамента и его свойств.	2
4.	Тема 2.8 « Методы развития коммуникативных способностей» (ПК 2.5)	Определение направленности личности и мотивационной сферы.	2
5	Тема 2.11«Аргументация» (ПК 2.5)	Определение психологической совместимости и сработанности сотрудников.	2
6.	Тема 3.1. «Конфликт: его сущность и основные характеристики» (ОК 3, ПК 2.2)	Определение степени конфликтности и способов реагирования в конфликтной ситуации.	2
7.	Тема 3. 2 « Стратегии поведения в конфликтной ситуации» (ОК 3, ПК 2.2)	Анализ ролевого взаимодействия	2
8	Тема 3.3 «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция» (ОК 3, ПК 2.2)	Определение позиции собеседника в процессе общения.	2
9	Тема 3. 4« Приемы саморегуляции» (ОК 3, ПК 2.2)	Анализ конфликтной ситуации.	2
10	Тема 4.1 «Общие сведения об этической культуре» (ОК 9, ПК 2.5)	Анализ ситуаций, связанных с соблюдением делового протокола.	2