

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 09.06.2022 13:57:16

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

## Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины .....	4
2. Структура и содержание дисциплины .....	5
3. Условия реализации дисциплины .....	10
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....	12

## **1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ОП.07 Психология делового общения**

### **1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина ОП.08 Психология делового общения является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины ОП.08 Психология делового общения обучающийся должен:

#### **уметь:**

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

#### **знать:**

- особенности взаимосвязи общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- особенности делового общения, типы, виды, формы;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **Перечень формируемых компетенций**

#### *Общие компетенции (ОК):*

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), за 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.

#### *Профессиональные компетенции (ПК):*

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 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.4. 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.

*Личностные результаты:*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Активно применяющий полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>54</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки:</i>	<i>10</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>8</b>
практические занятия	<b>28</b>
консультации	
<i>самостоятельная работа</i>	18
Промежуточная аттестация в форме	Дифференцированный зачет

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.07 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>3 семестр</b>			
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	1	
Тема 2 Классификация общения	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25
	Виды общения. Структура общения. Функции общения.	1	
	<b>Практические занятия</b>	7	
	1. Круглый стол. «Круг общения» 2. Заслушивание сообщений по теме Виды общения <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	4	
Тема 3. Средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25
	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	1	
Тема 4. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25
	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента Техники активного слушания. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей	1	
Тема 5. Этикет в профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25
	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	1	

Тема 6. Деловые переговоры	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25	
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	1		
	<b>Практические занятия</b>	7		
	1. Деловая игра «Переговоры». 2. Заслушивание сообщений на тему Деловые переговоры в различных условиях			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	4		
Тема 7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25	
	Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	1		
	<b>Практические занятия</b>	7		
	1. Деловая игра «Пресс-конференция». 2. Заслушивание сообщений на тему Конфликтная ситуация и выход из нее			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	4		
Тема 8. Конфликты в деловом общении. Стресс и его особенности	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	1		
	<b>Практические занятия</b>	7		
	1. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям Подготовка к дифференцированному зачету	6		
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет		ОК 1 -ОК 9 ЛР 16-18, 25	
		<b>Всего:</b>	<b>54</b>	

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет социальной психологии**. Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

##### **Кабинет социальной психологии.**

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

##### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

*Основная литература:*

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.

*Дополнительная литература:*

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2019. — 463 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/50755CA7-BF78-47A0-BB85-45C8662030](http://www.biblio-online.ru/book/50755CA7-BF78-47A0-BB85-45C8662030).

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М.: Юрайт, 2019. — 468 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-426477#page/1>
3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2018. — 437 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-433403#page/1>
4. Садовская, В.С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 169 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B](http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B).
5. Леонов, Н. И. Психология общения : учеб. пособие для СПО / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 193 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-430170#page/1>
6. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-426929#page/1>
7. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — М.: Юрайт, 2019. — 161 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-430797#page/1>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности взаимосвязи общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> </ul>	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов психологии общения. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов психологии общения. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «удовлетворительно»:</i> Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные</p>	<p>Круглый стол Деловая игра Дискуссия Устный опрос Самообследование Дифференцированный зачет</p>



<p>- особенности делового общения, типы, виды, формы;</p> <p>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>	<p>вопросы.</p> <p><i>Оценка «неудовлетворительно»:</i></p> <p>Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов психологии общения. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	
---	--	--