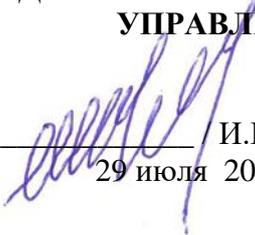


Профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Профессионального
образовательного учреждения
**«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ»**


_____ И.Ю. Чаев
29 июля 2020 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

учебной дисциплины **Психология делового общения**
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является дисциплиной, включенной в ППССЗ по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» базовой подготовки за счет часов вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» может быть использована при подготовке специалистов других специальностей

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина является вариативной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» базовой подготовки и направлена на формирование общих компетенций обучающихся:

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-коммуникативные технологии профессиональной деятельности;

ОК 6 - Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 8 – Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных знаний (для юношей)

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

В результате изучения данной дисциплины студент должен:

Иметь представление:

- об основных понятиях психологии, психологических процессах, состояниях и свойствах человека;
- о психологии делового общения, психологии труда и профессиональной деятельности;

Студент должен знать:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию коллектива и управления;
- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере гостиничного сервиса;
- основные нормы и правила современного этикета;

Студент должен уметь:

- использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;
- психологически грамотно строить беседу;
- соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении;
- практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности.
- составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса

Методика изучения дисциплины строится на основе сочетания теоретического и практического обучения, с использованием современных технических средств и возможностей информационных технологий.

1.4. Использование часов вариативной части ППССЗ.

Программа психология и этика делового общения реализуется за счет часов вариативной части ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 51 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часов;
- самостоятельной работы студента 17 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>51</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>34</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	<i>14</i>
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>17</i>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	
<i>Итоговая аттестация в форме: зачета в 3 семестре</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение. Предмет, цели, задачи, методы исследования в психологи	Содержание учебного материала		
	1	Предмет, цели и задачи учебной дисциплины.	1
	2	Межпредметные связи, структура учебной дисциплины.	1
	3	Психология: понятие, предмет, теоретические и прикладные задачи. Основные отрасли психологии. Методы исследования в психологии, их практическое применение в профессиональной деятельности.	1
	Самостоятельная работа №1 Подготовьте краткое сообщение по теме: « Основные отрасли психологии» , « Методы исследования в психологии и их практическом применении в профессиональной деятельности».	1	
Раздел 1. Психика человека.			
Тема 1.1. Психика человека. Познавательные процессы, свойства и состояния.	Содержание учебного материала		
	1	Психические процессы и состояния: понятие, виды, общая характеристика, особенности.	1
	2	Ощущение, восприятие, мышление, память, воображение: понятие, виды, общая характеристика, особенности. Роль познавательных процессов в профессиональной деятельности.	1
	3	Психические состояния: эмоции, чувства, воля. Роль воспитания эмоциональной сферы в профессиональной деятельности.	1
Тема 1.2. «Психические состояния человека».	Содержание учебного материала		
	1	Эмоциональные состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс	1
	2	Самооценка собственного эмоционального состояния и состояния потребителей (клиентов), управление эмоциями.	2
	3	Темперамент: понятие, виды. Свойства темперамента: экстраверсия,	1

		интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность.			
	4	Характер: определение, типология, формирование. Влияние характера на процесс и оценку результатов трудовой деятельности. Черты характера, способствующие и препятствующие работе человека в сфере общественного питания.		2	
	Практическое занятие № 1. «Определение темперамента и его свойств».		2		
	Самостоятельная работа №2. Подготовить сообщение на тему: «Темперамент и его свойства». 1. Влияние особенностей темперамента на стиль деятельности и ее успешность. 2. Учет темперамента при выборе профессии.		2		
Раздел 2. Личность в профессиональной деятельности					
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		4		
	1	Потребности и цели личности: понятие, структура. Осознанность и неосознанность потребностей личности. Иерархия потребностей.			1
	2	Понятие мотива. Мотивационная сфера личности: понятие. Оценка мотивационной сферы человека по широте, гибкости, иерархизированности, ее развитие.			1
	3	Мотивационные состояния: интерес, задачи, желания и намерения, ценности.			2
	4	Практическое проявление мотивационной сферы человека в его профессиональной деятельности в сфере общественного питания.			2
	Самостоятельная работа №3. Изучение статьи Г.Г. Почепцова «Самопрезентация в публичном выступлении» и параграфа учебного пособия М.А. Поваляевой «деловое общение» : «Формирование имиджа профессионала». С.208-210.		2		

Раздел 3. Психология труда и профессиональной деятельности.				
Тема 3.1 Психология труда. Психология профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		<i>4</i>	
	1	Психология труда: понятие, предмет, задачи, методы (трудовая экспертиза; профессиональная ориентация и консультация, профессиональный отбор и адаптация)		<i>1</i>
	2	Психология организации труда.		<i>2</i>
	3	Оптимизация режимов труда и отдыха.		<i>2</i>
	4	Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности.	<i>1</i>	
	Самостоятельная работа № 4. «Виды, структура и элементы деятельности». 1. Сущность человеческой деятельности. Виды деятельности. 2. Материально-производственная деятельность. Характеристика деятельности с точки зрения ее основных черт (сознательность, продуктивность, преобразующий и общественный характер), потребностей работника, средств, результатов, возможных мотивов деятельности.		<i>2</i>	
Самостоятельная работа №5. «Разработка профессиограммы». Общая характеристика профессии. Требования к профессионально важным качествам в профессии.		<i>2</i>		
Раздел 4. Психология общения в профессиональной деятельности.				
Тема 4.1 Группа, общение в	Содержание учебного материала		<i>4</i>	
	1	Группа: понятие, классификация, структура, статус (или позиция); малая		<i>1</i>

группе. Партнерская беседа, конфликты в группе.		социальная группа.		
	2	Лидерство в группе, виды лидерства. Руководство группой как процесс управления.		2
	3	Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы. Приемы ведения беседы. Запрещенные приемы во время деловой беседы.		1
	4	Конфликты: понятие, объекты, виды, причины возникновения конфликтов; функции конфликта; развитие и разрешение конфликтов.		2
Тема 4.2. Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала			
	1	Виды, причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;	2	2
	2	Предотвращение и урегулирование конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.		2
	Практическое занятие № 2 «Конфликтные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности»		2	
	Практическое занятие №3: Моделирование и анализ ситуаций при обслуживании гостей»		2	
	Практическое занятие № 4 Деловая игра «Организация и проведение совещания»		2	
	Практическое занятие № 5. Ролевая игра «Деловые переговоры».		2	
	Самостоятельная работа №6. «Конфликтные ситуации в профессиональной деятельности». 1. Сущность и структура производственного конфликта 2. Причины возникновения конфликта на производстве. 3. Типы конфликтных личностей. 4. Способы управления производственными конфликтами		2	
	Самостоятельная работа № 7 «Анализ и моделирование ситуаций при обслуживании гостей в сфере гостиничного бизнеса». 1. Профессиональные качества обслуживающего персонала.		2	

	<p>2. Психология труда менеджера.</p> <p>3. Психология труда бармена</p> <p>Привести примеры ситуаций, возникающих в процессе производственной практики, и составить краткий конспект.</p>			
	<p>Самостоятельная работа № 8.</p> <p>«Организация и проведение совещания (деловая игра)».</p> <p>Прочсть главу № 19 в пособии Р. Мэддакса «Успешная команда» (с.58-59), записать в тетрадях перечисленные там условия, способствующие эффективному командному решению проблем.</p>	2		
	<p>Самостоятельная работа № 9.</p> <p>«Профессиональная этика».</p> <p>1. Профессионализм как нравственная черта личности.</p> <p>2. Этика бизнеса и деловых отношений.</p>	2		
	<p>Практическая работа № 6,7,8.</p> <p>Деятельность и поведение служащего. Ролевая игра</p> <p>Ролевая игра «Деловые переговоры».</p> <p>Ситуационные задачи, возникающие в процессе производственной практики.</p>	6		
Раздел 5.				
Профессиональная этика				
Тема 5.1.	Содержание учебного материала			
Профессиональная этика. Нормы и правила современного этикета	1	Этика: понятие, история возникновения и развития, назначение. Современная этика: нормы, правила, принципы. Мораль и нравственность.	4	1
	2	Профессиональная этика: понятие, основные принципы. Этика взаимоотношений в коллективе и с потребителями.		1
	3	Профессиональная этика и создание собственного имиджа.		1
	4	Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, Социальные, национальные, возрастные особенности этикета		1

	5	Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, значение, задачи. Искусство общения и культура речи.		1
	6	Деловой этикет: понятие, функции, правила, задачи, приемы. Национальные особенности делового этикета.		2
	7	Формирование позитивного имиджа предприятия.		2
		Практическое занятие № 9,10. Этика. Профессиональная этика. Создание собственного профессионально-этического кодекса. Создание собственного имиджа.	4	
		Зачет	2	
		Всего:	51	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

Оборудование кабинета и рабочих мест учебного кабинета:

- рабочее место для преподавателя;
- столы, стулья для студентов.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер, мультимедиапроектор
- наглядные пособия (DVD фильмы, мультимедийные пособия).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249 (Znaniium.com)
2. Демидова Г.В. Управленческая психология. - М.:Академия,2009

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности: учеб. пособие/ Г.М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 64 с.. – (Индустрия питания).
2. Мириманова М.С. Конфликтология.: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. – 2е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2017.- 320 с.
3. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений.- 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 480с.
4. Поваляева М.А. Деловое общение: Учеб. пособие/ Авт.- сост. М.А. Поваляева. – Ростов н/Д.: Феникс, 2018. -222,[1] с.-(Высшее образование)

ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

1. href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00018521_0.html> Психология труда работников

2. [href=http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625b3bc68b5c53a88421206c27_0.html](http://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625b3bc68b5c53a88421206c27_0.html)>Психология и этика профессиональной деятельности
3. [href=http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00092068_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00092068_0.html)>Конфликты в профессиональной деятельности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения		
-использовать знания психологии и этики профессиональной деятельности на производстве и в повседневной жизни; - соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности и в повседневном поведении;	<i>ОК 1, ОК 3, ОК-6</i> <i>Ок-2,ОК-3, ОК-6.</i>	<i>При проведении опросов, тестирования, выполнения практических работ №3,6,7 при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2,)</i>
- практически применять знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности. - составлять профессиограмму по установленной схеме, описывать предмет, условия, средства и орудия труда различных специальностей в сфере гостиничного сервиса	<i>ОК -1,ОК-2, ОК-3, ОК-6,</i>	<i>При проведении опросов, тестирования - выполнения и защиты практических работ № 1,2,5), при выполнении заданий самостоятельной работы (№ 1, 2, 5)</i>
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; - психологически грамотно строить беседу;	<i>ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6</i>	<i>При проведении опросов, тестирования обучающихся в процессе - выполнения и защиты практических работ(№ 3,6,7), при выполнении самостоятельных работ № 3,6,7</i>
Знания:		
- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности	<i>ОК-1,ОК-4</i>	<i>- при проведении: опросов, тестировании,</i>

<p>- психологию коллектива и управления</p>	<p><i>ОК-1, ОК-2, ОК-4 ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-6, ОК-2, ОК-3, ОК-5, ОК-6</i></p>	<p><i>зачета, в процессе подготовки к темам №2.1, практической работе №1,2</i></p> <p><i>при проведении: опросов, тестировании по теме №3.1, зачета, в процессе подготовки к практической работе №4</i></p>
<p>- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; - особенности профессиональной этики в сфере обслуживания</p>	<p><i>ОК-2, ОК-4, ОК-4, ОК-5 ОК-2 ОК-3. ОК-4., ОК-1, ОК-6, ОК-7,</i></p>	<p><i>при проведении: опросов, тестирования по теме №4.1, зачета, в процессе подготовки к практической работе №4,5</i></p>
<p>- основные нормы и правила современного этикета.</p>		

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 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.