

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕСНОГО
ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Врио Директора ГБПОУ «СКТМАЛХУ»

Марзоев И.К.

2020г.



Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ 05 Психология и этика делового общения

2 курс

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация «Менеджер»

Форма обучения – очная

2020 г.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) ФГОС 43.02.14 «Гостиничное дело» Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475.

Согласовано
Заведующий учебной частью
_____ Селимов Ш.А.

Организация разработчик: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»

Разработчик:
Джатиева Н.Н., преподаватель ГАПОУ «СКАТК» СП «СКЛТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа УД) является частью основной профессиональной образовательной программы ГБПОУ СКЛТ по специальности **43.02.14 «Гостиничное дело»**, разработанной в соответствии с ФГОС СПО третьего поколения.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для организации занятий по психологии и этике делового общения в учреждениях начального и среднего профессионального образования, реализующих образовательную программу среднего общего образования, при подготовке квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к циклу общеобразовательной подготовки.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- обобщить психологические закономерности общения, взаимодействие людей;
- владеть культурой профессионального общения;
- анализировать психологические процессы, протекающие в малой и больших группах;
- управлять малой группой и обеспечить эффективность ее деятельности;
- уметь выступить с монологической речью;
- иметь представление о культуре, этике и этикете делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- предмет, теоретические задачи, основные проблемы и методы психологии и этики делового общения;
- психологию личности;
- психологические основы деловой беседы и деловых переговоров;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- выявлять и оценивать специфику социально-психологических связей и отношений в социальных сообществах;

- классифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия и проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми, руководить совместной деятельностью.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций (ОК) и (ПК):

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 личного 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 личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

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

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 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги;

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт;

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга;

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований;

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации;

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой;

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников;

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы;

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 96 часов, в том числе:

-обязательная аудиторная учебная нагрузка – 64 часа;

-самостоятельная работа-32 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)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
Конспект - История становления и развития психологии общения.	1
Информационное сообщение –Предупреждение конфликтов.	1
Информационное сообщение – Невербальный язык общения.	1
Информационное сообщение – Уроки вежливости..	
-Конспект-Психологический портрет конфликтной личности	2
.Вежливость и формы ее проявления.	1
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов	Уровень освоения	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций	
1	2	3	4	5	
Тема 1 Предмет психологии и этики делового общения.	Содержание учебного материала		1	ОК 1-9; ПК1.1-1.3;2.1-2.6;4.1-4.5; 5.1-5.5.	
	1	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Общение и социальные отношения.			4
	Самостоятельная работа студентов. История становления и развития психологии и этики делового общения.				8
Тема 2. Психология общения. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала.		2	ОК 1-9; ПК1.1-1.3;2.1-2.6;4.1-4.5; 5.1-5.5.	
	1	Содержание, цели и средства общения.			2
	2	Коммуникация. Психология воздействия в общении.			4
	Практическое занятие. Тренинг деловой беседы, ведение переговоров, деловой дискуссии.				2
Тема 3. Общение как коммуникация.	Содержание учебного материала		2	ОК 1-9; ПК1.1-1.3;2.1-2.6;4.1-4.5; 5.1-5.5.	
	1	Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности.			4
	2	Психология речевой коммуникации. Техника ведения беседы. Техника налаживания контакта.			4
	3	Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения.			2
	Практическое занятие Речевой тренинг. Невербальное общение.				2

	Самостоятельная работа студентов. Выполнение задания для речевого тренинга.			8	
1	2		3	4	5
Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	Содержание учебного материала.		2		ОК 1-9; ПК1.1-1.3;2.1-2.6;4.1-4.5; 5.1-5.5.
	1	Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений. Психологическая культура специалиста.		6	
	2	Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами.		6	
	Практическое занятие. Типология специалиста и клиента.			2	
	Самостоятельная работа студентов. Межличностное общение. Определение и анализ типов темперамента.			8	
Тема 5. Конфликты в деловом общении.	Содержание учебного материала.		3		ОК 1-9 ПК1.1-1.3;2.1-2.6;4.1-4.5; 5.1-5.5.
	1	Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.		4	
	2	Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Правила поведения в условиях конфликта.		4	
	3	Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.		4	
	4	Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.		4	
	5	Природа конфликтов и пути их разрешения. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации		4	
6	Психологический портрет конфликтной личности. Предупреждение конфликтов. Приёмы общения с клиентом	4			
Всего:				96(64)	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

– учебно–методическое обеспечение содержания дисциплины.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- аудиовизуальные средства обучения;
- цифровые носители информации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Волкова, А.И. Психология общения: [учебное пособие] Ростов н/Д : Феникс, 2007
2. М.И. Еникеев «Общая и социальная психология» М.: Норма, Инфра-М, 1999.
3. Л.Д. Столяренко «Психология делового общения и управления» Ростов н/Д.: Феникс, 2005.
4. С.А. Сущенко «Социальная психология» Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005.
5. Кошечкина И.П., Канке А.А. «Профессиональная этика и психология делового общения» "М: ИД Форум/ Инфра-М"
6. Н.Е.Ефимова «Психология общения» Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2012.
7. Лавриенко В.Н. «Психология и этика делового общения» ЮНИТИ, 1997.

Электронные ресурсы:

1.Чернышова Л.И.Деловое общение.(электронный учебник),учебная литература для высшего и среднего профессионального образования.М,Юнити-Дана,2011.<http://elib.tsogu.ru>

Интернет-источники

<http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm> - Деловая культура и психология общения;

<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6> - Психология и этика делового общения;

<http://library.nstu.ru/culture/o/kult psy del cheloveka> - Культура, психология делового общения;

<http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi> - Этика деловых отношений; <http://www.koob.ru/botavina/etika delovih otnosheniy> - Этика деловых отношений.

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 студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - Уметь обобщить социально-психологические закономерности общения, взаимодействие людей; - Уметь владеть культурой профессионального общения; - Уметь анализировать психологические процессы, протекающие в малой и больших группах; - знать и анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов, - знать, выявлять и оценивать специфику социально-психологических связей и отношений в социальных сообществах; - знать и классифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия и проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми, руководить совместной деятельностью. 	<p>Проблемно-ситуационные задачи</p> <p>Тестирование</p> <p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа</p>