

**Министерство образования и науки РСО-Алания  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Северо-Кавказский лесной техникум»**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**ОГСЭ.В 08 Психология и этика делового общения**

**2 курс**

**Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**Квалификация «Менеджер»**

**2016 г.**

**Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) ФГОС 43.02.11 «Гостиничный сервис» Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475.**

«Утверждаю»  
Зам.директора по УВР:  
\_\_\_\_\_ Селимов Ш.А.

Одобрена предметно-цикловой комиссией  
Общеобразовательных и естественно-научных дисциплин

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_ 2016 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ Елоева А.Т.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		3
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		11

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа УД) является частью основной профессиональной образовательной программы ГБПОУ СКЛТ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», 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 и заочной формы обучения.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

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

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам 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 процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться 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 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 студента - 72 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка - 48 часов;
- самостоятельная работа студента – 24 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	24
- Конспект - История становления и развития психологии и этики делового общения.	1
- Информационное сообщение –Предупреждение конфликтов.	1
- Информационное сообщение – Невербальный язык общения.	1
- Информационное сообщение – Уроки вежливости..	2
- конспект - Психологический портрет конфликтной личности .Вежливость и формы ее проявления.	1
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Тема 1</b> <b>Предмет психологии и этики делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			1
	1	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Общение и социальные отношения.	2/2	
		<b>Самостоятельная работа студентов.</b> История становления и развития психологии и этики делового общения.	8	
<b>Тема 2.</b> <b>Психология общения.</b> <b>Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>			2
	1	Содержание, цели и средства общения.	2/4	
	2	Коммуникация. Психология воздействия в общении.	2/6	
		<b>Практическое занятие.</b> Тренинг деловой беседы, ведение переговоров, деловой дискуссии.	2/8 2/10	
<b>Тема 3.</b> <b>Общение как коммуникация.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности.	2/12	
	2	Психология речевой коммуникации. Техника ведения беседы. Техника налаживания контакта.	2/14	
	3	Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения.	2/16	



	<b>Практическое занятие</b> Речевой тренинг. Невербальное общение.		2/18	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> Выполнение задания для речевого тренинга.		8	
<b>Тема 4.</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>			2
	1	Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений. Психологические основы общения в сфере гостиничного сервиса. Психологическая культура специалиста.	2/20 2/22	
	2	Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами.	2/24 2/26	
	<b>Практическое занятие.</b> Типология специалиста и клиента.		2/28	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> Межличностное общение. Определение и анализ типов темперамента.		8	
	<b>Содержание учебного материала.</b>			
<b>Тема 5.</b> <b>Конфликты в деловом общении.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>			3
	1	Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.	2/30	
	2	Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Правила поведения в условиях конфликта.	2/32 2/34	
	3	Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.	2/36	
	4	Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.	2/38 2/40	
	5	Природа конфликтов и пути их разрешения. Предпосылка	2/42	

	возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации .	2/44	
	6 Психологический портрет конфликтной личности. Предупреждение конфликтов. Приёмы общения с клиентом.	2/46 2/48	
<b>Всего:</b>		72	

### 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](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](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.

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