МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«____» _____ 20___г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

Разработчик:
Попова Лариса Васильевна, преподаватель высшей квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных дисциплин

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК социально-гуманитарных дисциплин

С.Г. Пономаренко

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 4
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 7
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 11
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена):

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин (обязательная часть) основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, приемы и виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Результаты освоения рабочей программы учебной дисциплины:

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности
1. Общими (ОК) компетенциями:

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. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий..

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. Профессиональными (ПК) компетенциями:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2.2.2 Приём, размещение и выписка гостей:

ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.

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

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

2.2.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

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 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги

питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

2.2.4 Продажи гостиничного продукта:

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.

5.4.5 Управление персоналом

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

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.

-2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*72*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*56*
в том числе:	
практические занятия	*36*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*16*
в том числе:	
самостоятельная работа	*16*
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основные категории общей психологии. Предмет и содержание психологии общения.		16	
Тема 1.1. Общение как социальный феномен.		6	
	Лекционное занятие		
	Введение. Разделы психологии как науки. Предмет курса, основные понятия и определения. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека, их роль в процессе общения. Роль общения в повседневной жизни и профессиональной деятельности.	2	1
	Практическое занятие. Методы психологического исследования. Разделы психологии	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Подготовить конспект по теме «Исторические этапы развития психологии как науки»		
Тема 1.2. Развитие психики. Роль психики человека в процессе общения		4	
	Лекционное занятие		
	Структура психики человека. Составляющие психической деятельности. Роль полушарий мозга в процессе психической деятельности. Инстинкты, навыки, интеллектуальные действия. Зоны мозга, отвечающие за речевую деятельность.	2	1
	Практическое занятие. Структура психической деятельности. Определение ведущего полушария.	2	2
Тема 1.3. Сознание и его роль в процессе общения. Характер и темперамент, их роль в процессе общения		6	
	Лекционное занятие	2	1
	Сознание, самосознание, подсознание, их роль в процессе общения. Характер и темперамент, влияние типа темперамента на навыки общения. Роль темперамента в деятельности человека. Формирование характера.		
	Практическое занятие. Определение типа темперамента, роль процесса общения при формировании характера. Акцентуации характера, диагностика акцентуаций. Самооценка личности.	4	2
Раздел 2. Межличностное взаимодействие в процессе общения		32	
Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга. Виды социальных взаимодействий.		10	
	Лекционное занятие	2	1

	Речь и язык как составляющие процесса общения. Виды и стратегии общения. Нравственные основы общения. Понятие этики и морали, их роль в процессе общения. Вербальные и невербальные виды общения. Диалогические и монологические коммуникации. Функции общения, структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.		
	Практическое занятие. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, проксодика, такесика и проксемика. Методы развития коммуникативных способностей. Самодиагностика коммуникативных навыков и способностей.	4	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся Использование различных видов общения при общении в коллективе, с сотрудниками, на производстве.	4	
Тема 2.2. Способы преодоления барьеров в общении		6	
	Лекционное занятие	2	1
	Психологические барьеры общения. Манипуляция как вид психологического воздействия в процессе общения. Стресс. Управление эмоциями, сферы эмоциональных проявлений личности.		
	Практическое занятие. Определение различий в процессе общения, управление эмоциями в ходе общения. Решение ситуационных задач. Ролевая игра «Ситуация в гостинице»	4	2
Тема 2.3. Роль коллектива в процессе общения и взаимодействия.		10	
	Лекционное занятие	2	1
	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Роль лидера и руководителя, эффективное общение в коллективе.		
	Практическое занятие. Группа и коллектив, их роль в процессе общения и взаимодействия. Диагностика социометрического статуса члена группы. Решение ситуационных задач.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Построение социометрической матрицы по результатам тестирования	4	
Тема 2.4. Конфликты: причина, динамика, способы разрешения.		6	
	Лекционное занятие	2	1
	Конфликты. Стадии конфликтов, составляющие конфликтов. Особенности разрешения конфликтов, стратегии урегулирования конфликтных ситуаций на производстве. Основные черты конфликтной личности. Особенности общения с конфликтной личностью. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, настроения, чувства, стресс.		
	Практическое занятие. Схема развития конфликтов. Лидерство, роль лидера при разрешении конфликтных ситуаций. Решение ситуационных задач, диагностика конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов.	4	2
Раздел 3. Психологические основы делового общения		24	
Тема 3.1. Понятие делового общения. Имидж и профессионально значимые качества.		13	
	Лекционное занятие	2	

	Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения. Психологические основы публичного выступления. Использование делового этикета и деловой культуры в различных ситуациях общения.		2, 3
	Практическое занятие. Диагностика навыков общения и коммуникативных способностей. Решение ситуационных задач.	6	
	Самостоятельная работа. Работа с литературой по теме. Подготовка реферата.	5	
Тема 3.2. Этические принципы ведения деловой беседы, делового разговора и деловой переписки.		6	
	Лекционное занятие	2	1
	Формы делового общения. Деловая беседа, переговоры, фазы протекания деловой беседы. Общая модель и анализ деловой беседы. Отличия делового разговора от деловой беседы. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.		
	Практическое занятие. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления. Деловая игра, решение ситуационных задач.	4	2,3
Тема 3.3. Практическое применение методов психической саморегуляции поведения		5	
	Лекционное занятие	1	1
	Методы психической саморегуляции. Самовнушение, самогипноз, аутотренинг. Способы и развитие навыков психической саморегуляции.		
	Практическое занятие. Развитие навыков психической саморегуляции.	4	2,3
	Всего:	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1.– ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2.– репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий. Кабинет - Гуманитарных и социально-экономических дисциплин (ауд.33) Специализированная мебель: комплект аудиторный - 26 шт., стол однотумбовый - 1 шт., кресло для преподавателя - 1 шт., кондиционер - 1 шт., вешалка для одежды - 1 шт., кафедра - 1 шт., доска аудиторная переносная - 1 шт. Технические средства обучения: усилитель звука для слабослышащих Connevans - 1 шт., экран переносной с механизмом возврата - 1 шт. Программное обеспечение: нет Специальное лабораторное оборудование и иные средства обучения: нет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Столяренко Л. Д., Самыгин С.И. Психология общения. (учебник для колледжей) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. - 317с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. - 448с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 178с.
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 240с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.
5. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.
6. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 448с.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.

Интернет-ресурсы

http://znanium.com

http://psystudy.ru/

http://www.voppsy.ru/
www.medpsy.ru
www.psylib.org.ua
www.flogiston.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Коды сформированных профессиональных и общих компетенций**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	*ОК1-ОК 9, ПК1.1-2.6, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.5, 5.1-5.5*	На практическом занятии № 1: устный опрос; На практическом занятии № 2: письменный опрос, при выполнении самостоятельной работы (составление конспекта;. На практическом занятии № 3: тестирование по материалам лекций; На практическом занятии № 4: защита доклада, реферата; На практическом занятии № 5: устное сообщение; На практическом занятии № 6: анализ и решение ситуационных задач; На практическом занятии № 7: устный опрос, при выполнении самостоятельной работы – анализ построения социометрической матрицы; На практическом занятии № 8: устный опрос; На практическом занятии
- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, приемы и виды и способы разрешения конфликтов.		

		№ 9: устный опрос; На практическом занятии № 10: устный опрос, письменная контрольная работа.