Профессиональное образовательное учреждение

«Гуманитарный техникум экономики и права»

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Психология делового общения

по специальности **43.02.10 Туризм**

Москва 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	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 **43.02.10** Туризм.

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

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» входит в общепрофессиональный цикл

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

закономерности формирования и развития команды

1.4 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы:

Овладение студентом общепрофессиональной учебной дисциплиной направлена на формирование **ОК 1 – 9 ПК 1.1 − 1.4 ПК 2.1 − 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2**

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 63 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;

самостоятельной работы студента 21 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*63*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*42*
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	*16*
контрольные работы	
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*21*
Итоговая аттестация в форме: экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Психология делового 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**
Раздел 1. Психика человека.				
Тема 1.1. Введение. Психика человека. Познавательные процессы, свойства и состояния.	**Содержание учебного материала**		*4*	
	1	*Введение*. Психические процессы и состояния: понятие, виды, общая характеристика, особенности.		*1*
	2	*Познавательные процессы***.** Психологические свойства личности. 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*
		Самостоятельная работа №1 Подготовьте краткое сообщение по теме: «Основные отрасли психологии» , « Методы исследования в психологии и их практическом применении в профессиональной деятельности».	*4*	
Тема 1.2. «Психические состояния человека».	**Содержание учебного материала**		*2*	
	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, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность.		*1*

	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. «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. Понятие мотива. Мотивационные состояния.	**Содержание учебного материала**		*8*	
	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*

	Практическая работа №2 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**		*2*	
	1	*Психология труда*: понятие, предмет, задачи, методы (трудовая экспертиза; профессиональная ориентация и консультация, профессиональный отбор и адаптация)		*1*
	2	Психология организации труда. Инженерно-психологические проблемы системы «работник общественного питания – технологическое оборудование»		*2*
	3	*Оптимизация режимов труда и отдыха*. Психофизиологические аспекты причин производственного травматизма в общественном питании.		*2*
	4	Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности.		*1*
Раздел 4. Психология общения в профессиональной деятельности.				
Тема 4.1 Группа, общение в	**Содержание учебного материала**		*4*	*1*
	1	*Группа*: понятие, классификация, структура, статус (или позиция); малая		

группе. Партнерская беседа, конфликты в группе. Конфликты в профессиональной деятельности		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*
	5	*Виды*, причины возникновения и *способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности*;		*2*
	6	Предотвращение и урегулирование конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.		*2*
	Практическое занятие № 3«Конфликтные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности»		2	
	Практическое занятие №4: Моделирование и анализ ситуаций при обслуживании гостей»		2	
	Практическое занятие № 5 Деловая игра «Организация и проведение совещания»		2	
	Практическое занятие № 6. Ролевая игра. Деловые переговоры.		2	
	Практическая работа № 7 Ситуационная задача, возникающих в процессе производственной практики.		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	

Раздел 5. Психология делового общения				
Тема 5.1. Психология делового общения	**Содержание учебного материала**		*8*	
	1	Общие положения о психических явлениях и психических свойствах		*1*
	2	Деятельность и поведение служащего		*1*
	3	Деловое общение		*1*
	4	Применение приёмов делового общения при проведении переговоров		*1*
	5	Практическое занятие № 8. «Создание имиджа».	*2*	*1*
	6	Практическое занятие № 9. «Проведение переговоров».	*2*	*2*
Раздел 6. Профессиональная этика				
Тема 6.1. Профессиональная этика. Нормы и правила современного этикета	**Содержание учебного материала**		*4*	
	1	*Этика*: понятие, история возникновения и развития, назначение. Современная этика: нормы, правила, принципы. Мораль и нравственность. Основные нормы и правила современного этикета		*1*
	2	*Профессиональная этика*: понятие, основные принципы. Этика взаимоотношений в коллективе и с потребителями.		*1*
		Дифференцированный зачет	***2***	
		Всего:	***63***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

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

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249 (Znanium.com)
2. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения. – М.: Оникс,2011
3. Демидова Г.В. Управленческая психология. - М.:Академия, 2013

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности: учеб. пособие/ Г.М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 64 с..
2. Мириманова М.С. Конфликтология.: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. – 2е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 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», 2010. – 480с.
4. Поваляева М.А. Деловое общение: Учеб. пособие/ Авт.- сост. М.А. Поваляева. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. -222,[1] с.-(Высшее образвание)

ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

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

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