

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ" (ФГБОУ  
ВО "МАГУ")**

**Филиал МАГУ в г. Кировске**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.10 Психология делового общения**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
(базовой подготовки)

**по специальности 43.02.11**

**Гостиничный сервис**

очная форма обучения

**Составитель:**  
Преподаватель Разумовская А.А.

Утверждено на заседании цикловой  
комиссии общих гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
Протокол № 8 от 19.06.2017г.  
Председатель цикловой комиссии

  
\_\_\_\_\_ Рысич О.А.

Кировск  
2017

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей основной Программы учебной дисциплины является частью основной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис и разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС), утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Психология делового общения» включена в профессиональный учебный цикл образовательной программы и изучается на 3 курсе. Данная дисциплина относится к вариативным дисциплинам.

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

	Обязательная часть (О)/ Вариативная часть (В)	Перечень формируемых знаний, умений, компетенций
Профессиональные компетенции	В	ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
	В	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	В	ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	В	ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
	В	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	В	ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
Знания	В	3.1 цели, функции, виды и уровни общения;
		3.2 роль и ролевые ожидания в общении;
	В	3.3 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
	В	3.4 нормы и правила профессионального поведения и этикета;
	В	3.5 механизмы взаимопонимания в общении;
	В	3.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	В	3.7 этические принципы общения;
	В	3.8 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс

		общения;
	В	3.9 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
	В	3.10 закономерности формирования и развития команды.
Умения	В	У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
	В	У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	В	У.3 Использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
	В	У.4 Устанавливать деловые контакты с учетом особенности партнеров по общению и соблюдению делового этикета;
	В	У.5 Использовать эффективные приемы управления конфликтами
Общие компетенции	В	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
	В	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
	В	ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
	В	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
	В	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
	В	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>44</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося(всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
<i>выполнение самостоятельной работы по темам</i>	
<i>Итоговая аттестация в форме зачёта</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения <sup>1</sup>
<b>Раздел 1. Теоретические основы психологии общения</b>		<b>6</b>	
		<b>4/2</b>	
Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	2	2
Тема 1.2 Цели, виды, функции и средства общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2	2
	<b>Практическое занятие:</b> Коммуникативная сторона общения	2	
<b>Раздел 2. Психологические стороны общения</b>		<b>20</b>	
		<b>6/8/6</b>	
Тема 2.1 Интерактивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция - единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	2	2
	<b>Практическое занятие</b> Интерактивная сторона общения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор материала из интернет-источников и учебной литературы, составление конспекта по теме.	2	
Тема 2.2 Перцептивная	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социальной перцепции. Механизмы	2	2

<sup>1</sup> 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).

сторона общения	<p>перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.</p>		
	<p><b>Практическое занятие</b> Перцептивная сторона общения</p>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор материала из интернет-источников и учебной литературы, составление конспекта по теме.</p>	2	
Тема 2.3 Общение как коммуникация	<p><b>Содержание учебного материала</b> Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.</p>	2	2
	<p><b>Практическое занятие</b> Основы делового общения.</p>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор материала из интернет-источников и учебной литературы, составление конспекта по теме.</p>	2	
<b>Раздел 3. Основы делового общения</b>		<b>18</b>	
		<b>6/6/6</b>	
Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<p><b>Содержание учебного материала</b> Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.</p>	2	2
	<p><b>Практическое занятие</b></p>	2	

	Типы темперамента		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор материала из интернет-источников и учебной литературы, составление конспекта по теме.	2	
Тема 3.2 Этика в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сфере гостиничного сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления.	2	2
Тема 3.3 Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса	2	2
	<b>Практическое занятие</b> Стратегия поведения в конфликте	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор материала из интернет-источников и учебной литературы, составление конспекта по теме. Проработка конспектов, учебной литературы по дисциплине.	4	
<b>Всего:</b>		<b>16/16/12</b>	

### 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

#### 3.1. Общие сведения

1.	Цикловая комиссия	Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин
2.	Специальность	1343.02.11 Гостиничный сервис очная форма обучения
3.	Дисциплина	ОП.10 Психология делового общения
4.	Форма аттестации по учебной дисциплине	Дифференцированный зачет

#### 3.2. Перечень формируемых знаний, умений и компетенций

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1-2, 6-9 ПК.1.2 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.2.6 ПК.3.1 ПК.3.2	У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	3.1 цели, функции, виды и уровни общения; 3.2 роль и ролевые ожидания в общении; 3.3 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; 3.4 нормы и правила профессионального поведения и этикета; 3.5 механизмы взаимопонимания в общении;

	<p>У.3 Использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>У.4 Устанавливать деловые контакты с учетом особенности партнеров по общению и соблюдению делового этикета;</p> <p>У.5 Использовать эффективные приемы управления конфликтами</p>	<p>3.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>3.7 этические принципы общения;</p> <p>3.8 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</p> <p>3.9 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>3.10 закономерности формирования и развития команды.</p>
--	---	--

### 3.3. Показатели оценки результата освоения общих компетенций (ОК) по УД

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели результатов подготовки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация интереса к будущей профессии через:</li> <li>- повышение качества обучения по УД;</li> <li>- участие в социально-проектной деятельности;</li> <li>- портфолио студента по УД</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор и применение методов и способов решения философских задач</li> <li>- оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения ;</li> <li>- умение работать в группе;</li> <li>- результаты практических работ</li> </ul>
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий;</li> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы</li> <li>- результаты практических работ</li> </ul>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля;</li> <li>- самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов и т.п.);</li> </ul>
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ инноваций в области науки и техники с философских позиций</li> <li>- использование «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератов, докладов и т.п.).</li> </ul>

### 3.4. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Раздел Тема	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Результаты обучения: умения, знания		Форма проверки
		Знания	Умения	
1	2	3	4	5
<p><b>Раздел 1.</b> <b>Теоретические основы психологии общения.</b></p> <p>Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 1.2 Цели, виды, функции и средства общения.</p>	<p>ОК 1-2,6,7 ПК.1.2 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.2.6 ПК.3.1 ПК.3.2</p>	<p>3.1 цели, функции, виды и уровни общения; 3.2 роль и ролевые ожидания в общении; 3.3 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; 3.4 нормы и правила профессионального поведения и этикета; 3.5 механизмы взаимопонимания в общении; 3.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 3.7 этические принципы общения;</p>	<p>У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Фронтальный опрос Терминологический диктант</p>
<p><b>Раздел 2.</b> <b>Психологические стороны общения.</b></p> <p>Тема 2.1 Интерактивная сторона общения.</p> <p>Тема 2.2 Перцептивная сторона общения.</p> <p>Тема 2.3 Общение как коммуникация.</p>	<p>ОК 1-2,6,7 ПК.1.2 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.2.6 ПК.3.1 ПК.3.2</p>	<p>3.4 нормы и правила профессионального поведения и этикета; 3.5 механизмы взаимопонимания в общении; 3.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 3.7 этические принципы общения;</p>	<p>У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Фронтальный опрос Терминологический диктант</p>

Раздел Тема	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Результаты обучения: умения, знания		Форма проверки
		Знания	Умения	
1	2	3	4	5
<p><b>Раздел 3. Основы делового общения</b></p> <p>Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</p> <p>Тема 3.2 Этика в деловом общении.</p> <p>Тема 3.3 Конфликты в деловом общении.</p>	<p>ОК 1-2,6,7,8</p> <p>ПК.1.2</p> <p>ПК.2.2</p> <p>ПК.2.3</p> <p>ПК.2.6</p> <p>ПК.3.1</p> <p>ПК.3.2</p>	<p>3.1 цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>3.2 роль и ролевые ожидания в общении;</p> <p>3.3 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>3.4 нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>3.5 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>3.6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>3.7 этические принципы общения;</p>	<p>У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Фронтальный опрос</p> <p>Терминологический диктант</p> <p>Тестирование</p>
<p><i>Итоговый контроль - дифференцированный зачет</i></p>				Тестирование

### **3.5. Порядок и условия организации итоговой аттестации по дисциплине**

- 1) Форма проведения аттестации – зачет в форме тестирования
- 2) Количество заданий для каждого варианта – 30
- 3) Время выполнения задания – 45 минут
- 4) Оборудование – тестовые задания.
- 5) Литература для студентов, использование которой разрешено на зачете – не предусмотрена.

#### **Типовые тестовые задания для итогового зачета.**

1. Формой деловой коммуникации является:
  - А). конфликт;
  - Б). письменная;
  - В). межличностная.
2. К традиционным средствам научной коммуникации относится:
  - А). документальный источник информации;
  - Б). электронная почта;
  - В). подведение итогов беседы.
3. К фазам деловых переговоров относится:
  - А). приветствие;
  - Б). аргументирование;
  - В). примирение сторон.
4. Новой формой научных коммуникаций является:
  - А). веб-серфинг;
  - Б). конференция;
  - В). диспут.
5. Целью критики в деловых отношениях является:
  - А). устранение ошибок в производстве;
  - Б). воспитание работника;
  - В). создание имиджа руководителя.
6. Целью деловых коммуникаций является:
  - А). общение;
  - Б). повышение эффективности производства;
  - В). духовное развитие персонала.
7. Методологию коммуникологии разработали:
  - А). Луман и Хабермас;
  - Б). Платон и Сократ;
  - В). Бэкон и Гоббс.
8. Целью деловой конфликтологии является:
  - А). предотвращение конфликтов;
  - Б). управление конфликтами;
  - В). описание видов конфликтов на предприятии.
9. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
  - А). соперничества;
  - Б). сотрудничества;
  - В). соревновательности.
10. Самопрезентация направлена на:
  - А). создание имиджа;
  - Б). манипуляцию личностными отношениями;
  - В). влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды.
11. Целью научных коммуникаций является:
  - А). развитие науки и научного знания;

- Б). общение ученых;
  - В). знакомство с культурой и обычаями стран, где планируется учеба студентов.
12. Целью «невидимого колледжа» является:
- А). формирование сообщества ученых в виртуальном пространстве;
  - Б). дистантное образование студентов;
  - В). общение всех, кто интересуется проблемами науки.
13. Компьютерная герменевтика связана с:
- А). проблемами понимания в виртуальном пространстве;
  - Б). международными виртуальными коммуникациями;
  - В). различием программ и версий, используемых при коммуникации.
14. В какой аспект функционирования науки попадают коммуникации ученых:
- А). наука как социальный институт;
  - Б). наука как объективное знание;
  - В). наука и образование.
15. Основной целью современных коммуникаций ученых является:
- А). решение проблем, имеющих общую значимость для человечества;
  - Б). обмен научным опытом;
  - В). межличностное общение ученых всего мира.
16. Когда необходим спор в процессе коммуникаций:
- А). всегда, т.к. спор – это источник истины;
  - Б). никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов;
  - В). в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций.
17. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
- А). трансакциями;
  - Б). манипулированием в процессе коммуникаций;
  - В). профилактикой конфликтов.
18. Коммуникативная сторона общения связана с:
- А). содержанием и пониманием в процессе коммуникации;
  - Б). профилактикой конфликтов;
  - В). созданием имиджа в общении.
19. Суггестия в коммуникациях – это:
- А). способ внушения;
  - Б). способ самопрезентации;
  - В). способ уйти от переговоров.
20. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
- А). актуализации формальных норм общения;
  - Б). использовании межкультурных методов коммуникации;
  - В). применении методов психологической защиты.
21. Манипулятивные коммуникации предполагают:
- А). отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей;
  - Б). отношение к партнеру как самооценности;
  - В). игнорирование партнера по общению.
22. Гуманистические коммуникации предполагают:
- А). отношение к партнеру как к самооценности;
  - Б). бесконфликтное общение;
  - В). эмоциональное общение.
23. Этика критики предполагает:
- А). оценку конкретных действий;
  - Б). оценку поступков;
  - В). оценку личности.
24. Аттракция в коммуникациях – это:

- А). умение расположить к себе партнера;
  - Б). умение привлечь к себе внимание;
  - В). умение избегать конфликтов.
25. Эгоцентризм в коммуникациях – это:
- А). эгоизм;
  - Б). духовная энергетика коммуникации;
  - В). сосредоточенность на самом себе.
26. Целью коммуникологии как науки является:
- А). раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей;
  - Б). раскрытие законов деловой коммуникации;
  - В). раскрытие законов научных коммуникаций.
27. Брейнсторминг – это:
- А). метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников;
  - Б). метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера;
  - В). метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие.
28. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:
- А). философия;
  - Б). коммуникология;
  - В). психология общения.
29. В сферу изучения коммуникологии не входит:
- А). теория массовой коммуникации;
  - Б). межличностная и деловая коммуникация;
  - В). технические коммуникации.
30. В современном обществе решающее значение приобретают:
- А). международные и глобальные коммуникации;
  - Б). семейные коммуникации;
  - В). деловые коммуникации.

Критерии оценки: за каждый правильный ответ — 1 балл.

за неправильный ответ– 0 баллов.

"не зачтено"- 60% и менее

"зачтено"- 61% -100%

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.10 Психология делового общения**

Приступая к изучению учебной дисциплины ОП.10 Психология делового общения, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Основным видом аудиторной работы студентов является урок.

В ходе урока преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Во время занятий необходимо вести конспект. Преподаватель дает на уроке задания для закрепления пройденного материала, организует и оказывает студенту помощь в самостоятельной работе во время урока, дает рекомендации на подготовку и выполнение домашней работы. Во время урока преподаватель также проводит проверку теоретических знаний по теме прошлого урока. Активное участие студента во всех этапах занятия, позволит ему качественно усвоить необходимый теоретический материал, разобраться в основных вопросах и получить

дополнительные необходимые для понимания и дальнейшей практической деятельности рекомендации преподавателя.

В соответствии с учебным планом и программой по дисциплине ОП.10 Психология делового общения внеаудиторная самостоятельная работа для каждого обучающегося составляет **12 часов**.

**Целями внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся** являются:

- развитие общих компетенций;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную и научную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитие исследовательских умений;
- умение использовать материал, собранный и полученный в ходе самостоятельных занятий для эффективной подготовки к итоговому зачету.

#### 4.1. Технологическая карта практических работ

№ занятия	Тема практической работы	Кол. часов	Задание
1	Коммуникативная сторона общения.	2	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.
2	Интерактивная сторона общения.	2	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.
3	Перцептивная сторона общения.	2	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.
4	Основы делового общения.	2	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.
5	Типы темперамента.	2	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.
6	Стратегия поведения в конфликте.	4	Используя текст учебника, дополнительной литературы и Интернета, выполнить задания по теме.

### **Требования к выполнению внеаудиторной самостоятельной работы**

1. Для выполнения самостоятельной работы обучающемуся следует изучить методические указания преподавателя по выполнению работы. Указания содержат тему, цель, задание, норму времени и указания по выполнению задания, вид выполнения работы, сроки сдачи, критерий оценки данной работы и список используемой литературы.
2. Работа должна быть выполнена в течение указанного срока, иначе оценка будет снижена.
3. В журнале теоретического обучения, в отдельные графы выставляются оценки за выполнение самостоятельных работ.
4. Инициатива обучающегося, творческий подход, эстетичность и правильность выполнения работы поощряется.
5. Если обучающийся испытывает затруднения: не ясны задания, порядок их выполнения обучающийся получает консультацию у преподавателя.

## **5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Наименование кабинета, лаборатории, мастерских и т.д.	Перечень основного оборудования
Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин	Мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная 3-элементная, книжные шкафы, трибуна); Оверхед – проектор; Наглядные пособия (плакаты, карты); Стационарный мультимедийный комплекс, в состав программно-аппаратного комплекса входят: ПК, проектор мультимедийный, колонки, экран проекционный

### **6.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

- 1 Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учеб.пособие для СПО (Гриф МО РФ)
- 2 Синицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Синицкая, Э. Г. Синицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 247 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5.
- 3 Сережко, Т. А. Психология социально-правовой деятельности: учебник и практикум для СПО / Т. А. Сережко, Т. З. Васильченко, Н. М. Волобуева. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 282 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00049-8.[Электронный ресурс]. -URL <https://www.biblio-online.ru/> Юрайт

Дополнительные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 437 с.

[Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1> ЮРАЙТ

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1> ЮРАЙТ

3. Журнал «Наука и жизнь»

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины:

1. Федеральный центр информационно - образовательных ресурсов. - Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/> .

## **6. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ**

Не предусмотрено.

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Содержание профессионального образования и условия организации обучения в ФГБОУ ВО «МАГУ» студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья осуществляется ФГБОУ ВО «МАГУ» с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В ФГБОУ ВО «МАГУ» созданы специальные условия для получения образования студентами (слушателями) с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего студентам (слушателям) необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ФГБОУ ВО «МАГУ» и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицами с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения образования студентам (слушателям) с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «МАГУ» обеспечивается:

– для слушателей с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

– для студентов (слушателей), имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ФГБОУ ВО «МАГУ», а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими студентами (слушателями), так и в

отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «МАГУ» обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей студентов (слушателей) с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.

## Календарно-тематический план

№ занятия	Наименование разделов, тем, занятий	Количество аудиторных часов	Из них с использованием активных и интерактивных форм	Вид занятия	Внеаудиторная (самостоятельная) работа	
					Содержание задания, ссылка на литературу	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7
	<b>3 курс, 5 семестр</b>					
	<b>Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.</b>					
1	Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.	2		Урок		
2	Цели, виды, функции и средства общения.	2	1	Урок		
3	Коммуникативная сторона общения	2		Практ. занятие		
	<b>Раздел 2. Психологические стороны общения.</b>					
4	Интерактивная сторона общения.	2	1	Урок	Используя текст учебника § 2.4 [3., с. 77 - 80] составить конспект по теме.	2
5	Интерактивная сторона общения.	2		Практ. занятие		
6	Перцептивная сторона общения.	2	1	Урок	Используя текст учебника § 2.3 [3., с. 70 - 77] составить конспект по теме.	2
7	Перцептивная сторона общения.	2		Практ. занятие		
8	Общение как коммуникация.	2	1	Урок	Используя текст учебника Гл.3	2

					[3., с. 83 - 91] составить конспект по теме.	
9	Основы делового общения	2		Практ. занятие		
10	Основы делового общения	2		Практ. занятие		
	<b>Раздел 3. Основы делового общения</b>					
11	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	2	1	Урок	Используя текст учебника Гл.3 [3., с. 109 - 115] составить конспект по теме.	2
12	Типы темперамента	2		Практ. занятие		
13	Этика в деловом общении.	2	1	Урок		
14	Конфликты в деловом общении.	2	1	Урок	Используя текст учебника Гл.4 [3., с. 130 - 135] составить конспект по теме.	2
15	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	2		Практ. занятие	Проработка конспектов, учебной литературы по дисциплине.	2
16	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	2		Практ. занятие		
		<b>32</b>	<b>7</b>			<b>12</b>