Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.01.2021 10:19:01
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Курск 2016

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 **Гостиничный сервис** (базовой подготовки).

Форма обучения: очная, заочная.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косухина А.Л. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

1.1.Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис.**

1.2. Место учебной дисциплины в структуре профессиональной основной образовательной программы: дисциплина входит в общегуманитарный цикл.

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

Цель:

Приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в решении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
-.использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- работать в ситуациях с трудными клиентами и ситуациях стресса;
- разрешать конфликты и использовать эффективные способы поведения в конфликтных ситуациях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; предмет, задачи и средства общения.
- 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, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
- Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
- Формируемые ОК:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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 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 личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение

квалификации.

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

Формируемые ПК:

- 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 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- 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 учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 5.1 Принимать и оформлять необходимую документацию.
- ПК 5.2 Информировать потребителя о предоставлении дополнительных услуг.

- ПК 5.3. Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей.
- ПК 5.4. Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов.
- ПК 5.5. Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов.

1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:

Всего - 90 часов, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 30 часов.
практической работы обучающегося – 20 часов.

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	***90***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***60***
В том числе: Самостоятельная работа обучающегося (всего) Практическая работа обучающегося (всего)	 ***30**** ***20***
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

**в т.ч. 4 ч. консультации*

2.2.Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		3	4
Раздел 1.Специфика процесса общения			**36**	
	Содержание		2	
Тема 1.1.Введение	1	**«Психология общения»** Назначение учебной дисциплины		1
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание**		6	
	1	**Классификация общения** Виды, функции общения. Структура и средства общения.		1
	2	**Общение в системе межличностных и общественных отношений** Социальная роль в процессе общения.		1
	3	**Единство общения и деятельности.** Ведущий вид деятельности и общение.		1
	Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как коммуникация» Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. Выполнение упражнения «Проблемы общения у всех». Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Письменное задание. Анализ социальных ролей. (Проанализируйте свои		6	

	социальные роли, результаты представьте в виде таблицы). Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия». Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.			
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание**		6	
	1	**Понятие социальной перцепции** Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	4	1
	2	**Психологические механизмы восприятия** Влияние имиджа на восприятие человека.		1
	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		2	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)» Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.		6	

	Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)			
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	**Содержание**		8	
	1	**Типы взаимодействия** Кооперация и конкуренция.	2	1
	2	**Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа** Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	1
	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения». 2.Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		4	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)» Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем сущность трансактного анализа Э.Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?		4	
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения**)**	**Содержание**		14	
	1	**Основные элементы коммуникации** Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	1
	2	**Невербальная коммуникация**	2	1

		Жесты, мимика, пантомимика в невербальной коммуникации.		
	3	**Методы развития коммуникативных способностей** Виды, правила и техники слушания.	2	2
	4	**Методы развития коммуникативных способностей** Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	2
	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики. 2.Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. 3.Решение ситуационных заданий.		6	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)» На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А.Пиз «Язык телодвижений.		6[1]	

	Как читать мысли других по их жестам». Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».			
Раздел 2.Специфика делового общения			24	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание**		8	
	1	**Деловая беседа** Виды вопросов. Формы постановки вопросов.	4	1
	2	**Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация** Специфические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Способы привлечения внимания.		2
	Практические занятия 1.Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. 2. Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления.		4	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Формы делового общения и их характеристики» Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения.		4	

	Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?			
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	**Содержание**		16	
	1	**Темперамент человека** Общее понятие темперамента.	2	1
	2	**Темперамент и его влияние на коммуникативный компонент личности** Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	2
	3	**Роль характера и воли в процессе общения** Деловой этикет в профессиональной деятельности. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения**.**	2	2
	4	**Специфика проявлений эмоций и чувств в деловом общении** Особенности эмоционального реагирования в деловом общении. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	2
	5	**Конфликты в деловом общении** Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	2
	6	**Способы разрешения конфликтов** Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	2

	Практические занятия 1.Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности. 2.Выявление стратегии поведения в конфликте.	4	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении» В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно? Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным? Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, проиллюстрируйте примерами. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения? Что запрещено в конфликте?	4[2]	
	Всего:	**90**	

[1] в т.ч.2ч.консультации
[2] в т.ч.2ч.консультации

Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Форма обучения: заочная

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся**		**Объем часов**	**Уровень освоения**
1	**2**		3	4
Раздел 1.Специфика процесса общения			**44**	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание**		2	
	1	**Классификация общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений.** Виды, функции общения. Структура и средства общения.		1

		Социальная роль в процессе общения.		
Тема 1.2. Основные функции общения	**Содержание**		2	
	1	**Понятие социальной перцепции.** Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		1
	Практические занятия 1.Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.		2	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как коммуникация» Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. Выполнение упражнения «Проблемы общения у всех». Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Письменное задание. Анализ социальных ролей. (Проанализируйте свои социальные роли, результаты представьте в виде таблицы). Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия». Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.		38	

	Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения. **Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»** Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах) **Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»** Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем сущность трансактного анализа Э.Берна и какую практическую значимость он имеет для вас? **Самостоятельная работа при изучении темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»** На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?		

	Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А.Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».			
Раздел 2.Специфика делового общения			46	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание**		8	
	1	Деловая беседа. Виды вопросов. Формы постановки вопросов.	2	1
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	**Содержание**		6	
	1	**Темперамент и его влияние на коммуникативный компонент личности**	2	2
	2	**Конфликты в деловом общении**	2	2

	Практические занятия 1.Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности.	2	
	Самостоятельная работа при изучении темы «Формы делового общения и их характеристики» Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Охарактеризуйте психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления? **Самостоятельная работа при изучении темы «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении»** В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно? Охарактеризуйте роль характера и воли в процессе общения. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным? Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, проиллюстрируйте примерами.	38	

	Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения? Что запрещено в конфликте? Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов в организации.		
	Всего:	**90**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Психологии и этики профессиональной деятельности.

Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности оборудован:

Кабинет оборудован:
- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.
- стулья аудиторные – 36 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- стол 1-тумбовый – 1 шт.
-кресло СН 685-1 шт.
-стенка 3-х секционная
-шкаф
-кафедра -1 шт.
- мобильный ПК (ноутбук) Emachines E620 - 1 шт.
- проектор мультимедийный ViewSonic PJ556D - 1 шт.
- экран проекционный напольный Apollo-T Screen Media - 1шт.

Специализированное оборудование:
- барная стойка
- действующие модели технологического оборудования
- кофе – машина
- кофемолка
- производственный инвентарь:
- барные ножи
- прибор для удаления сердцевины
- ложка для мороженного
- шейкер
- джиггер
- квирль
- мадлер
- нарзанчик
- штопор
- барный стакан
- айс-бакет
- стрейнер
- посуда для подачи напитков и коктейлей

Программное обеспечение:
- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;

- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License:43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;
- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD.

Основные источники:

1. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.-М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.

Режим доступа:

http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks»

2.Виговская, М. Е. Психология делового общения : Учебное пособие для ССУЗов / Виговская М. Е. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016 .— 73 с. — Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks, http://www.iprbookshop.ru/44184;

3.Волкоганова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014. – 352 с.

Дополнительные источники:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие для вузов, рек. УМО / под ред. Е. С. Сахарчук .— Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014 .— 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-

2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования : доп. МО РФ / И. П. Кошевая, А. А. Канке .— Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014 .— 303 с. — ISBN 978-5-8199-0374-2 .— ISBN 978-5-16-003441-6.

Периодика:

1.70131 Вопросы психологии, ч/з (каф. психологии)

Интернет – ресурсы:

Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-trawel.ru, свободный;

Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа:www.hotelnews.ru, свободный;

Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;

Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;

Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	*2*
Уметь:	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	1.Оценка результатов практических работ 2.Наблюдение в ходе практических занятий
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
Уметь работать в ситуациях с трудными клиентами и ситуациях стресса	
Уметь разрешать конфликты и использовать эффективные способы поведения в конфликтных ситуациях	
Знать:	
Знать основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; предмет, задачи и средства общения	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа

Знать взаимосвязь общения и деятельности	Устный опрос, тестовые задания, контрольная работа
Знать цели, функции, виды и уровни общения	Устный опрос, контрольная работа
Знать роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тестовые задания
Знать виды социальных взаимодействий	Устный опрос
Знать механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Ситуационные задания
Знать этические принципы общения	Ситуационные задания
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тестовые задания

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины «Психология общения» для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа учебной дисциплины состоит из 2 разделов:

- паспорта рабочей программы учебной дисциплины;
- структуры и содержания учебной дисциплины;
- условий реализации учебной дисциплины;
- контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины.

В паспорте рабочей программы учебной дисциплины определены область применения учебной дисциплины, место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена, цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины; отведенное количество часов на освоение учебной дисциплины.

Преподавателем составлен тематический план и содержание учебной дисциплины, определены условия реализации учебной дисциплины, включающие:

-требования к минимальному материально-техническому обеспечению;

-информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 90 часов, в том числе: обязательная аудиторная нагрузка- 60 часов, самостоятельная работа обучающихся - 30 часов.

В целом рецензируемая программа учебной дисциплины ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент

Шкурашивский И.Д., директор гостиницы «Bed and Breakfast»

«___»_____20___г.

_____ /_____/

(личная подпись) *(расшифровка подписи)*

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины
«Психология общения»
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. N 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Программа дисциплины рассматривает историю развития туризма в России и за рубежом, структуру туризма, виды и формы туризма, современное состояние туризма в мире, ресурсы туризма.

Тематический план программы дисциплины составлен логично; последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение учебного материала.

Тематика практических работ соответствует требованиям подготовки выпускников по специальности и содержанию рабочей программы дисциплины, и обеспечивает формирование компетенций для выполнения исследований в процессе теоретического обоснования профессиональных задач.

Самостоятельная работа направлена на закрепление умения поиска, накопления и обработки информации.

На освоение программы дисциплины рекомендовано максимальной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 40 часов; практических занятий – 20 часов; самостоятельной работы обучающегося – 30 часов;

Представленная рабочая программа дисциплины содержательна, имеет высокую степень практикоориентированности, включает достаточное количество элементов, направленных на развитие креативных способностей обучающихся, а также способствует качественному освоению обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Рабочая программа дисциплины может быть использована для обеспечения программы подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент

Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «КГУ», колледжа коммерции, технологий и сервиса

«___»_____20___г.

_____ /_____/

(личная подпись) *(расшифровка подписи)*