

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина ПМ.05 МДК.05.04 Психология общения

Семестр: 2

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 2

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ПССЗ:

Дисциплина «Психология общения» включена в вариативную часть профессионального цикла дисциплин учебного плана. Содержание основывается на преемственности и взаимосвязи с такими дисциплинами, как «Сервисная деятельность», «Невербальные формы общения», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью изучения дисциплины «Психология общения» является сформировать у студентов адекватные представления о природе и психологических закономерностях общения человека, позволяющие эффективно управлять социальным взаимодействием в процессе общения с коллегами и потребителями услуг.

Задачи:

- раскрыть специфику общения как социально-психологического явления, через взаимосвязь общения и деятельности,
- ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия, коммуникации и социального взаимодействия в процессе общения,
- научить использовать техники и приемы эффективного общения в тренинговых занятиях, включающих саморегуляцию и практическое влияние на человека с помощью своего поведения,
- сформировать представление о психологическом конфликте и путях его благоприятного разрешения,
- ознакомить с моделированием делового взаимодействия и общения,
- сформировать представление об этнокультурных, религиозных особенностях потребителей услуг и диверсификации общения на основе их учёта.

Содержание дисциплины:

Предмет, объект, цели и задачи психологии общения. Взаимосвязь деятельности и общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный.

Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Коммуникативный процесс: понятие, цель, элементы.

Виды коммуникации. Вербальная коммуникация: язык, речь, слово, значение. Невербальная коммуникация, её функции. Формы невербальной коммуникации: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика, визуальное общение, такесика.

Культурные и гендерные различия в вербальной и невербальной коммуникации.

Общение как процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный и кенестетический. Модальность собеседника.

Механизмы восприятия и взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.

Типы социальных взаимодействий: конкуренция и кооперация. Ролевое взаимодействие, ролевые ожидания. Трансактный анализ взаимодействия (Э.Берн). Взаимодействие с точки зрения символического интеракционизма Дж.Мида.

Индивидуально-психологические особенности и стиль общения. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Способы коррекции и поддержания самооценки. Проблема застенчивости в психологии общения. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.

Самопредъявление как управление впечатлением. Стратегии самопредъявления: стремление произвести благоприятное впечатление, запугивание, служение примером, угодливость. Тактики самопредъявления.

Психологическая составляющая конфликта. Признаки конфликтов. Типология конфликтов. Структура межличностного конфликта.

Основные стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Технологии рационального поведения в конфликте. Техники саморегуляции и предупреждения стрессов.

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. Технологии благоприятного разрешения конфликта. Алгоритм управления конфликтом.

Манипуляция как разновидность социально-психологического воздействия: признаки манипуляции. Предпосылки манипуляции: культурные, социальные, социально-психологические. Манипулятивные технологии: манипулятивное воздействие, психологическое давление, информационное оформление. Деструктивность манипулятивного воздействия и распознавание манипуляции в общении. Методы противостояния манипуляции.

Виды делового общения. Деловая беседа. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.

Деловые переговоры. Тактики ведения переговоров. Деловые совещания. Дискуссии. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Подготовка к беседе: план беседы. Структура деловой беседы. Начало беседы: возможные трудности вступления в контакт и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.

Специфика устных выступлений перед аудиторией. Система подготовки к устному выступлению: оценка аудитории, формирование цели, сбор информации, план выступления. Требования к источникам информации: достоверность, точность, надежность. Специфика работы с электронными источниками информации. Установление контакта с аудиторией. Поведение оратора.

Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Выход».

Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.

Функции письменной речи. Культура письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

Виды письменного обращения. Стратегии написания убеждающего письма. Эффективность письменной жалобы. Характерные особенности написания письменного отказа.

Основные формы общения в Интернете: телеконференция, чат (Internet Relay Chat), переписка по электронной почте. Психология общения в социальных сетях.

Специфика и эффективность коммуникаций через Интернет: отсутствие невербальной коммуникации, анонимность, затрудненность эмоционального компонента. Психологические особенности интернет-культуры.

Интернет-аддикция: признаки зависимости и диагностика.

Профессиональная этика менеджера в сфере гостиничного сервиса. Этические категории: репутация, профессиональный долг, справедливость, честность и т.д. Культура речи. Деловой стиль.

Специфика общения в различных культурах. Межкультурное взаимодействие и общение. Механизмы межгруппового восприятия в межкультурном общении. Внутригрупповой фаворитизм. Этноцентризм. Этнические стереотипы и предрассудки.

Толерантность – как психологическая готовность к взаимодействию с людьми иной социальной, национальной, религиозной и культурной принадлежности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК-6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы освоения учебного материала; – методы организации научно-исследовательской работы; – методы самоподготовки. <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться различными методами освоения учебного материала; – анализировать данные по теме; – осуществлять поиск материала по теме; – готовить доклады и сообщения по теме. <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками отбора и анализа учебного материала;
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> – навыками представления материала с использованием графических организаторов; – навыками презентации информации.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – факторы, влияющие на эффективность воздействия на собеседника, этические нормы делового общения; – механизмы межличностного восприятия в процессе общения; – типологии личности потребителей услуг. <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать речевые клише в различных ситуациях делового общения, этические нормы общения; – учитывать механизмы восприятия, влияющие на интерпретацию поведения человека в процессе общения; – учитывать личностно-психологические особенности клиентов в процессе общения. <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями активного слушания, перефразирования, использования различных типов вопроса;

		<ul style="list-style-type: none">– способами и приемами убеждения;– техникой и тактикой убеждения и влияния на потребителя услуг
--	--	--

Образовательные технологии:

В преподавании дисциплины «Психология общения» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях.

Практические занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления аналитической и профессиональной деятельности с применением интерактивных форм обучения (моделирования деловых ситуаций, подготовка презентаций, написание эссе и др.).

Составитель: Н.А. Махарамова, кафедра гуманитарных дисциплин