

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



ОП.12 ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе
подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Жижевская Елена Викторовна. Тренинг коммуникативной компетентности. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка). Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Тренинг коммуникативной компетентности [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Жижевская Елена Викторовна, 2020.

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	3
2. Структура и содержание дисциплины	4
3. Условия реализации дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	10

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка).

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

Дисциплина «Тренинг коммуникативной компетентности» входит в профессиональный учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика работника сферы сервиса;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности работника сферы гостиничного сервиса;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, 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.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Семестр 4;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 124 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 84 часа;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	124
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	84
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1	Этика в профессиональной деятельности	28	
Тема 1.1 Эстетическая и этическая культура в профессиональной деятельности. Профессиональная этика	Практические занятия Понятия «культура», «деловая культура», «профессиональное общение». Цели и задачи изучения дисциплины. Понятия «этика», «мораль», «нравственность». Поведение человека: правила и нормы. Сфера действия этикета. Нормы профессиональной этики. Профессиональный имидж. Кодекс профессиональной этики работника сферы сервиса. «Требования к профессиональному поведению и применение их на практике».	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся (составление памятки) «Профессиональный кодекс работника сферы сервиса».	4	3
Тема 1.2 Эстетические требования, предъявляемые к внешнему виду работников сферы сервиса	Практические занятия Область эстетической деятельности человека. Эстетическое воспитание и эстетический вкус. Эстетика внешнего облика работника сферы сервиса. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к работникам сферы сервиса.	10	2
	Самостоятельная работа обучающихся (сообщение, презентация) «Эстетика внешнего облика работника сферы сервиса».	4	3
Тема 1.3 Современный дизайн интерьера отеля	Практические занятия Дизайн помещения. Эстетика рабочего места работника сферы сервиса. «Разработка дизайнерского проекта холла, зоны приема гостей»	10	2
	Самостоятельная работа обучающихся (сообщение, просмотр видеороликов в интернете) «Дизайнерские решения оформления отелей»	4	3
Раздел 2	Общение как социально-психологический феномен	28	
Тема 2.1	Практические занятия	10	2

Психологические аспекты профессионального общения. Общение – основа человеческого бытия	Общение как специфическая форма взаимодействия людей. Формы общения: монолог, диалог, полилог. Функции общения. Виды общения: формально-волевое, неформальное. Общение работника сферы сервиса с клиентом. Уровни общения. Доказательство как логический способ убеждения. Система аргументации в процессе убеждения. Техники активного слушания. «Общение работника сферы сервиса с клиентом».		
	Самостоятельная работа обучающихся (просмотр обучающих видеороликов в интернете): «Этические требования, предъявляемые к общению работника сферы сервиса с клиентом».	4	3
Тема 2.2 Роль восприятия и понимания в процессе общения	Практические занятия		
	Факторы, составляющие первое впечатление о человеке. Процесс восприятия людей. Стереотипное восприятие. Роль стереотипов в профессиональной деятельности. Механизмы взаимопонимания в общении. Типы клиентов.	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся (составление таблицы) «Типы клиентов».	4	3
Тема 2.3 Вербальное и невербальное общение. Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Письменная и устная коммуникация.	Практические занятия	10	2
	Вербальное общение. Невербальные средства общения. Техники и приемы общения в профессиональной деятельности. Правила слушания, ведения беседы, убеждения, отказа. Служебная переписка как форма деловой коммуникации. Виды и типы деловой коммуникации. Структура и композиция деловых писем. Автобиография, профессиональное резюме, служебная записка, письменная благодарность, правила их составления. Другие виды деловых бумаг. Новые информационные технологии в деловой коммуникации (электронная почта, интернет, телеконференция). Презентация. Составление продуктов письменной коммуникации простой структуры (телефонограмма, объявление, заявление). Составление служебной записки простой и сложной структуры. Оценка продукта письменной коммуникации. «Применение навыков вербального и невербального общения». Тренинг «Делового общения». Тренинг структурирования устного выступления.		

	Самостоятельная работа обучающихся (составление опорного конспекта) «Невербальные средства общения».	4	3
Раздел 3	Особенности профессионального общения	28	
Тема 3.1 Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Работа в команде (группе). Основы социальной компетентности.	Практические занятия Основные социальные роли человека. Социальная компетентность как условие эффективной интеграции в социум, пути её повышения. Лидерские навыки в структуре социальной компетентности. Виды лидерства. Организаторские способности как основа развития лидерских качеств. Способы влияния на других. «Определение процедуры групповой коммуникации и вопросов для группового обсуждения. Проведение дебатов (по выбранной теме студентами). Тренинг группового взаимодействия и развития лидерских качеств.	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся (конспект): «Особенности работы в команде».	4	3
Тема 3.2 Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Культура телефонного общения	Практические занятия Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы телефонного разговора. Требования к частным разговорам в деловой обстановке. «Применение речевых оборотов в речевом общении». Разработка ситуационных задач: «Основные элементы телефонного разговора».	10	2
	Самостоятельная работа обучающихся (составление памятки) «Правила телефонного общения»	4	3
Тема 3.3 Конфликты в профессиональной деятельности. Природа конфликта и его структура.	Практические занятия Источники, причины конфликтов. Структура конфликта. Виды конфликтов. Контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. «Разрешение конфликтов в профессиональной деятельности». Составление ситуационных задач: «Тактика поведения в конфликтных ситуациях».	10	2

Стратегия и правила поведения	Самостоятельная работа обучающихся (обзор интернет-ресурсов, опрос опытных работников сферы сервиса) «Виды конфликтов и способы их разрешения»	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся	36	
Всего:		124	

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 дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия: учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html> (дата обращения: 25.05.2020).

Дополнительные источники:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html> (дата обращения: 25.05.2020).

2. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html> (дата обращения: 25.05.2020).

Интернет-ресурсы:

1. Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. Знаниум - <https://znanium.com/>
3. IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. «ИВИС» (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения 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)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Правила обслуживания населения	Практическая работа
Основы профессиональной этики	Практическая работа
Эстетику внешнего облика работника сферы сервиса	Практическая работа
Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности работника сферы гостиничного сервиса	Практическая работа
Механизмы взаимопонимания в общении	Практическая работа
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практическая работа
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Практическая работа
Соблюдать правила профессиональной этики	Практическая работа
Применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практическая работа
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическая работа
Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	Практическая работа