

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины ОП.13 Психология делового общения

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **07.02.01 Архитектура** (укрупненная группа специальностей 07.00.00 Архитектура), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 28 июля 2014 г. № 850. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в общеобразовательный цикл – предметная область «**Общепрофессиональный цикл**».

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- определять качество оказываемых услуг;
- применять различные средства и методы делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности **07.02.01 Архитектура**.

4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 116 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 77 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 39 часов.

Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объём часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	116
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	77
в том числе:	
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	39
<i>Итоговая аттестация зачет</i>	