

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор

 С.В. Авдашкевич

«30» 08 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность СПО:	43.02.10 Туризм
Программа подготовки:	базовая
Форма обучения:	очная, заочная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:	основное общее образование
Профиль получаемого профессионального образования:	социально-экономический

Разработчик (и)

Кулиш О.В.
(ФИО)

преподаватель
степень, должность

ОБСУЖДЕНО

на заседании ПЦК 43.02.10 Туризм

«29» августа 2017 г., протокол № 1

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

учебная дисциплина входит в учебный цикл: Профессиональный.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины¹:

Процесс изучения дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

Код	Содержание компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые 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), 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.
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4	Расчислять стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

¹ Требования к результатам освоения учебной дисциплины (умения, знания, ОК и ПК) указываются в соответствии с ФГОС. Требования к результатам освоения учебной дисциплины (умения, знания, ОК и ПК), добавленные за счет часов вариативной части ППССЗ, отмечаются символом «*».

ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

В рамках рабочей программы используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: тестирование, мультимедиа-презентации, дискуссии, проблемные лекции.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов.

очная форма обучения

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 50 часов;
самостоятельная работа обучающегося 25 часов.

заочная форма обучения

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 10 часов;
самостоятельная работа обучающегося 65 часов.

Вариативная часть не предусмотрена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.1.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Семестр
		3
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	75	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	50	50
В том числе:		
Лекционные занятия (ЛЗ)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	4	4
Практические занятия, семинары (ПЗ)	12	12
Контрольные работы (КР)	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	25	25
В том числе:		
Индивидуальный проект	-	-
Форма промежуточной аттестации²	ДЗ	ДЗ

2.1.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Курс
		2
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	75	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	10	10
В том числе:		
Обзорные, установочные занятия (ЛЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	2	2
Практические занятия, семинары (ПЗ)	2	2
Контрольные работы (КР)	+	+
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	65	65
В том числе:		
Индивидуальный проект	-	-
Форма промежуточной аттестации²	ДЗ	ДЗ

² Формы промежуточной аттестации (ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет, Э – экзамен) указываются в соответствии с учебным планом. Если в семестре не предусмотрена промежуточная аттестация, в соответствующей ячейке таблицы указывается «←» (другие формы контроля в таблице не указываются).

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов								Уровень освоения ³
		Очная форма				Заочная форма				
		Всего	в том числе			Всего	в том числе			
			ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР		ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР	
Раздел 1. Психология делового общения		56	25	12	19	54	3	3	48	1,2,3
Тема 1.1. Основные сведения и понятия психологии общения	Содержание учебного материала	20	9	4	7	19	1	1	17	1,2,3
	Понятие «общение». Цели и функции общения. Потребности в общении. Структура и принципы общения. Психологический контакт. Формы общения. Различные классификации видов общения. Уровни общения. Средства общения. Вербальные и невербальные средства общения. Интонация как средство воздействия на восприятие. Важность совпадения вербального и невербального сообщений. Роль поведения в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевые конфликты. Перцептивная сторона общения. Содержание понятия «социальная перцепция». Функции перцепции. Механизмы взаимопонимания и эффекты социальной перцепции. Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция. Коммуникативная сторона общения. Содержание понятия «коммуникация». Роль коммуникации в процессе общения. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Барьеры в общении. Факторы, обуславливающие		9				1			

³ 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)

	<p>эффективность общения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.</p> <p>Интерактивная сторона общения. Общение как межличностное взаимодействие. Виды влияния на партнеров общения. Модели и типы взаимодействия: конкуренция и кооперация; согласие и конфликт, их характеристика.</p> <p>Дистанция и пространственная ориентация партнеров во время общения, влияние на процесс общения. Типы дистанций. Факторы, определяющие выбор дистанции общения.</p>									
	Лабораторные работы			-			-			
	<p>Практическая работа</p> <p>Решение ситуационных задач и анализ case study: «Повышение эффективности взаимодействия».</p> <p>Самоанализ: «Определение коммуникативных и организаторских способностей».</p> <p>Выявление навыков активного слушания посредством проигрывания ситуации.</p> <p>Выполнение упражнения «Механизмы взаимодействия и влияния на партнера»</p>			4			1			
	Контрольные работы			-			-			
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Презентовать доклад, подготовленный с использованием литературы и Интернет-ресурсов на одну из тем: Особенности межкультурных коммуникаций.</p> <p>Непродуктивное общение.</p> <p>Каким образом средства общения влияют на взаимодействие собеседников.</p> <p>Модели и типы взаимодействия: конкуренция и кооперация; согласие и конфликт, их характеристика.</p> <p>Техника речи. Влияние характеристик речи на эффективность общения.</p> <p>Механизмы воздействия людей друг на друга в условиях массового общения: заражение, внушение, подражание, их характеристика.</p> <p>Теория подражания Г. Тарда.</p> <p>Исследования подражания бихевиористской школой психологии.</p> <p>Теория А. Пиза.</p>				7			17		

Тема 1. 2. Специфика делового общения	Содержание учебного материала Понятие делового общения многообразие его целей и форм. Мотивы делового общения в организации. Классификация видов делового общения по способу обмена информацией; по количеству субъектов (монологическое, диалогическое, групповое, массовые коммуникации); по содержанию, по средствам общения; по отношению к партнеру. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Деловое общение с психологической точки зрения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Стили общения. Активное слушание собеседника. Формы делового общения. Деловая беседа. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы. Деловые переговоры. Тактики ведения переговоров. Деловые совещания. Дискуссии. Убеждающая коммуникация.	18	8	4	6	17	1	1	15	1,2,3
	Лабораторные работы			-				-		
	Практические занятия Решение ситуационных задач и анализ case study: «Разрешение проблемных ситуаций в общении с клиентом», «Проведение деловой беседы». Ролевые игры «Разные стили общения». Отработка навыков ведения продуктивной дискуссии.			4				1		
	Контрольные работы			-				-		
	Самостоятельная работа Презентовать доклад, подготовленный с использованием литературы и Интернет-ресурсов на одну из тем: Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Переговоры как форма коммуникации. Техники формирования доверительности. Основные требования к деловой переписке. Основные правила ведения дискуссии. Эффективные формы организации групповой дискуссии: мозговая атака, синектика Характеристика совещания как групповой формы делового				6				15	

	общения: цель, проблемы, требования к участникам. Техники повышения эффективности публичного выступления. Структурирование информации: правило рамки, правило цепи, техники аргументации.									
Тема 1.3. Психология деловых отношений	Содержание учебного материала	18	8	4	6	18	1	1	16	1,2,3
	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Индивидуальные особенности темперамента и характера в деловом общении. Влияние характера на деловое общение. Проблема психологической совместимости. Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Особенности установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению. Феномены группового поведения. Общение в группе. Ролевая и статусная структура группы. Этические основы взаимоотношения в группе Психологические основы управленческого общения. Конфликты: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Структура, стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Психологические основы управленческого общения. Коммуникативные умения и навыки. Уровни межличностного взаимодействия. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде. Ролевое распределение в команде. Закономерности формирования и развития команды		8				1			
	Лабораторные работы Решение ситуационных задач и анализ case study «Разрешение конфликта».			2				1		

	<p>Практическое занятие Ролевая игра «Выработка приемов эффективного общения с различными особенностями характера партнера по взаимодействию».</p>			2				-		
	<p>Контрольные работы</p>			-				-		
	<p>Самостоятельная работа Презентовать доклад, подготовленный с использованием литературы и Интернет-ресурсов на одну из тем: Эффективные приемы управления конфликтами. Трудные клиенты. Проблемы общения с клиентом в туристической фирме. Психологическая несовместимость. Типы работников. Нечестные уловки при переговорах и их нейтрализация. Типы ролей в группе. Функции команд. Управление командой.</p>				6				16	
<p>Раздел 2. Этика и этикет делового общения</p>		17	7	4	6	19	1	1	17	1,2,3
<p>Тема 2.1. Культура профессионального поведения</p>	<p>Содержание учебного материала Профессиональная этика и деловой этикет. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Повышение уровня культуры диалогового общения. Особенности поведения в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Понятие, состав и структура делового имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Осанка, походка, жесты. Протокол внешнего облика. Понятие дресскода. Протокол приветствий и представлений. Функция приветствия в деловом общении. Основные формы приветствий в деловом общении. Вербальное приветствие. Деловое рукопожатие. Поклон. Требования к ведению делового диалога по телефону. Правила общения по телефону, насыщение общением, проявление экспрессии. Корректировка общения. Подготовка к деловой беседе по телефону. Понятие служебного этикета. «Золотое правило»</p>	17	7	4	6	19	1	1	17	1,2,3
			7				1			

	<p>служебного этикета. Правила служебного этикета для руководителей. Правила служебного этикета для подчиненных. Правила служебного этикета с посетителями офиса.</p> <p>Протокол деловых переговоров. Порядок назначения деловых переговоров. Общий ход протокола деловых переговоров. Особенности встречи деловых партнеров в различных ситуациях делового общения. Правила рассадки в автомобиле.</p>									
	<p>Лабораторные работы Решение ситуационных задач: «Отработка навыков технологии представлений и знакомств лиц разного пола в различных ситуациях делового общения».</p>			2				1		
	<p>Практическое занятие Решение профессиональных задач «Имидж делового человека: основные черты, пути формирования, проблемы». Решение ситуационных задач и анализ case study: «Отработка навыка использования форм делового приветствия».</p>			2				-		
	<p>Контрольная работа</p>			-				+		
	<p>Самостоятельная работа Подготовка сообщения на выбранную тему: Краткая история возникновения делового этикета Этикет как внешняя сторона делового общения. Основные принципы современного делового этикета и протокола. Основные положения делового этикета по Д. Ягеру. Подготовка к дифференцированному зачету.</p>				6					17
	Дифференцированный зачет	2	2	-	-	2	2	-	-	
	Всего	75	34	16	25	75	6	4	65	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета учебного (тренингового) офиса, № 405К СПб, Рижский пр., д. 26, Лит. Б.

Оборудование учебного кабинета:

Персональный компьютер, проектор, доска, экран, столы, стулья, стенды, программное обеспечение: Microsoft Office, Консультант-Плюс, Гарант.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.
2. 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. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0.
3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01119-7.

Дополнительная литература:

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для СПО / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 384 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6355-7.
2. Кафтан, В. В. Деловая этика: учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 301 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0.
3. Макарова, И. В. Общая психология: учебное пособие для СПО / И. В. Макарова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5997-0.
4. Чудинов А.П. Деловое общение. — Москва: Флинта 2015 г.— 192 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-9765-1824-7

Периодические издания

1. Географический вестник [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: e.lanbook.com.
2. Маркетинг и маркетинговые исследования [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: grebennikon.ru.
3. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: grebennikon.ru.
4. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: elibrary.ru.
5. Современные гуманитарные исследования [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: elibrary.ru.
6. Современные проблемы сервиса и туризма [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: elibrary.ru.
7. Туризм и гостеприимство [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: elibrary.ru.

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы:

1. ЭБС «Юрайт» (<http://biblio-online.ru>)
2. ЭБД «Издательский дом «Гребенников»» (<http://grebennikon.ru/>)
3. ЭБС «Айбукс.ру» (www.ibooks.ru)
4. ЭБС «Лань» (<http://e.lanbook.com/>)

5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://biblioclub.ru>)
6. Архив научных журналов НЭИКОН (<http://arch.neicon.ru>)
7. ЭБС СПбУТУиЭ (<http://libume.ru/jirbis/>)
8. Информационно-справочная правовая система Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru>)
9. Научная электронная библиотека elibrary.ru (elibrary.ru)
10. Научная электронная библиотека «Киберленинка» (cyberleninka.ru)
11. Справочная правовая система Гарант (<http://www.garant.ru>)

Информационные ресурсы в сети «Интернет»:

1. Hotelline: портал гостиничного бизнеса (<http://www.hotelline.ru/>)
2. Все о туризме: образовательный туристический портал (<http://tourlib.net>)
3. Всемирная туристская организация (UNWTO) (<http://www.unwto.org/index.php>)
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)
5. Российский союз туриндустрии (<http://www.rostourunion.ru>)
6. Русское географическое общество (<http://www.rgo.ru>)
7. Федеральное агентство по туризму (<https://www.russiatourism.ru>)
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru>)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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
<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; • устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; • использовать эффективные приемы управления конфликтами; <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, функции, виды и уровни общения; • роли и ролевые ожидания в общении; • специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; • нормы и правила профессионального поведения и этикета; • механизмы взаимопонимания в общении; • техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; • этические принципы общения; • влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; • закономерности формирования и развития команды. 	<p>Оценка результатов практических занятий, Устный фронтальный и индивидуальный опрос</p> <p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка рефератов, других творческих работ обучающихся, в том числе компьютерных презентаций по темам</p> <p>Выполнение дополнительных заданий по собственной инициативе обучающихся</p>