

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
С.В. Авдашкевич
«30» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность СПО:	<i>43.02.10 Туризм</i>
Программа подготовки:	<i>базовая</i>
Форма обучения:	<i>очная</i>
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:	<i>среднее общее образование</i>

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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	Рассчитывать 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..

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.

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
		1
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
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	Очная форма				Уровень освоения ³
		Всего	в том числе			
			ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР	
Раздел 1. Психология делового общения		56	25	12	19	1,2,3
Тема 1.1. Основные сведения и понятия психологии общения	Содержание учебного материала 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. Ролевое поведение 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 эффективность общения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Интерактивная сторона общения. Общение как межличностное	20	9	4	7	1,2,3

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>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		
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Презентовать доклад, подготовленный с использованием литературы и Интернет-ресурсов на одну из тем: Особенности межкультурных коммуникаций. Непродуктивное общение. 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	
Тема 1. 2.	Содержание учебного материала	18	8	4	6	1,2,3

Специфика делового общения	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Деловое общение с психологической точки зрения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Стили общения. Активное слушание собеседника.</p> <p>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.</p>		8			
	Лабораторные работы			-		
	<p>Практические занятия</p> <p>Решение ситуационных задач и анализ case study: «Разрешение проблемных ситуаций в общении с клиентом», «Проведение деловой беседы».</p> <p>Ролевые игры «Разные стили общения».</p> <p>Отработка навыков ведения продуктивной дискуссии.</p>			4		
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Презентовать доклад, подготовленный с использованием литературы и Интернет-ресурсов на одну из тем:</p> <p>Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Переговоры как форма коммуникации.</p> <p>Техники формирования доверительности.</p> <p>Основные требования к деловой переписке.</p> <p>Основные правила ведения дискуссии.</p> <p>Эффективные формы организации групповой дискуссии: мозговая атака, синектика</p> <p>Характеристика совещания как групповой формы делового общения: цель, проблемы, требования к участникам.</p> <p>Техники повышения эффективности публичного выступления.</p> <p>Структурирование информации: правило рамки, правило цепи, техники аргументации.</p>				6	
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	18	8	4	6	1,2,3

Психология деловых отношений	<p>Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Индивидуальные особенности темперамента и характера в деловом общении. Влияние характера на деловое общение. Проблема психологической совместимости.</p> <p>Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>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</p> <p>Психологические основы управленческого общения.</p> <p>Конфликты: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Структура, стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.</p> <p>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.</p> <p>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</p>		8			
	<p>Лабораторные работы</p> <p>Решение ситуационных задач и анализ case study «Разрешение конфликта».</p>			2		
	<p>Практическое занятие</p> <p>Ролевая игра «Выработка приемов эффективного общения с различными особенностями характера партнера по взаимодействию».</p>			2		
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>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.</p>				6	

	Типы ролей в группе. Функции команд. Управление командой.					
Раздел 2. Этика и этикет делового общения		17	7	4	6	1,2,3
Тема 2.1. Культура профессионального поведения	Содержание учебного материала	17	7	4	6	1,2,3
	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, пресыщение общением, проявление экспрессии. Корректировка общения. Подготовка к деловой беседе по телефону. Понятие служебного этикета. «Золотое правило» служебного этикета. Правила служебного этикета для руководителей. Правила служебного этикета для подчиненных. Правила служебного этикета с посетителями офиса. 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.		7			
	Лабораторные работы Решение ситуационных задач: «Отработка навыков технологии представлений и знакомств лиц разного пола в различных ситуациях делового общения».			2		
	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».			2		

	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.				6	
Дифференцированный зачет		2	2	-	-	
Всего		75	34	16	25	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины требуются специальные помещения:

1. учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ Microsoft Office, антивирусная программа.

2. специализированная аудитория: «Лаборатория коммуникативных тренингов», оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения и демонстрационными материалами, операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.

3. помещение для самостоятельной работы, оснащенное специальной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>

Дополнительная литература:

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>

3. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495464>

Периодические издания

1. Вестник Московского университета. Серия 14: Психология [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=8381
2. Психолого-педагогические исследования [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=63342
3. Право. Экономика. Психология [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=55471

Базы данных и информационные справочные системы:

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://ibooks.ru>
2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <http://libume.ru>
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://urait.ru/>
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <http://elibrary.ru>
5. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://e.lanbook.com>
6. PsyJournals.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. <http://psyjournals.ru/>
7. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система <https://psychojournal.ru/>
8. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных <https://arch.neicon.ru/xmlui/>

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>

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2.