

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российский государственный
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области
(Филиал РГГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине:

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2 курс

Специальность: (код и наименование специальности):

43.03.02 Туризм

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по туризму

Домодедово 2021 год

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
Комиссией общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол
№3
От «11» мая 2021 г

Разработана на основе требований
Федерального государственного
образовательного стандарта среднего
профессионального образования (ФГОС
СПО) по специальности 43.02.10 Туризм

Авторы: *Першина Кристина Сергеевна* – преподаватель отделения среднего
профессионального образования

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм. Дисциплина реализуется отделением среднего профессионального образования филиала РГГУ в г. Домодедово.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Психология делового общения» входит в профессиональный цикл специальности СПО 43.02.10 Туризм

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

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

- У.1. планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- У.2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У.3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У.4. устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- У.5. использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

В процесс освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

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.

В процесс освоения дисциплины у студентов должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

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.

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки студента **210** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **146** часа;
самостоятельной работы обучающегося **64** часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1. Объём дисциплины и виды работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	210
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	146
лекции	64
практические занятия	82
Самостоятельная работа студента (всего)	64

2.2. Тематический план и содержание дисциплины: «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрены	Компетенции	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1.	Общение как форма взаимодействия			
Тема 1.1. Предмет и задачи психологии делового общения	Содержание учебного материала:			1
	1. Психология делового общения как раздел социальной психологии. Общение как специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, психологический и этический компоненты общения. 2. Основные цели, функции, принципы, категории и понятия дисциплины « Психология делового общения»	ОК 1-6 ОК 8-9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.4 ПК 3.4	6	
	Практические занятия по теме 1.1 Предмет и задачи психологии делового общения	ОК 1-6 ОК 8-9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.4 ПК 3.4	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Общение и коммуникация: сходство и различие. Составление словаря терминов по теме		6	3
Тема 1.2. Общая характеристика делового общения	1. Виды и уровни делового общения. Специфика делового общения. Структура делового общения. 2. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Механизмы социальной перцепции: идентификация и рефлексия.		6	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Структура деловой беседы. Правила передачи информации.		6	3
	Практические работы : Практическая работа № 1.2 Тема: Сущность психологии делового общения		6	2,3

Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства коммуникации	1. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Общение и речь. Речь и язык. Язык и мышление. 2. Вербальные средства коммуникации и проблема искажения информации. Структура эффективной вербальной коммуникации.	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	1
	Практические занятия по теме 1.3. Вербальные и невербальные средства коммуникации	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	2
	Самостоятельная работа: Обратная связь и личностный смысл при передаче вербальных сообщений.		6	3
Тема 1.4. Общение как воспитание людьми друг друга	1. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. 2. Понятие социальной перцепции. 3. Содержание и эффекты межличностного восприятия	ОК 1-6 ОК 8-9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.4 ПК 3.4	6	1
	Практические занятия по теме 1.4 Общение как воспитание людьми друг друга	ОК 1-6 ОК 8-9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.4 ПК 3.4	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение приемов установления контакта в профессиональной деятельности. Рефлексия тренинга в форме символов, изображенных на проекте.		6	3
Тема 1.5. Техники и приемы делового общения	1. Приемы речевого воздействия. Виды речей. Правила слушания. Ведения беседы. Убеждения. 2. Этические правила публичной речи. Этические принципы общения. 3. Факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	1
	Самостоятельные работы: Приемы и психологические особенности делового телефонного разговора	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	3

	Практические работы: Практическая работа №2 Тема: Психология трудового коллектива	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	8	2
Раздел 2	Специфика делового общения.			
Тема 2.1 Виды делового общения (переговоры)	Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения.	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	8	1
	Самостоятельные работы: Ведение переговоров с командой		6	1
	Практические работы: Практическая работа №:3 Тема: Психологические аспекты переговорного процесса	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	10	1
Тема 2.2 Деловые беседы, совещания	Подготовка к проведению бесед, совещаний. Время и место проведения бесед и совещаний. Обоснованность проведения бесед и совещаний. Количество человек, участвующих в беседе, совещании. Время на обсуждение каждого вопроса. Полнота информации	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Активные методы повышения коммуникативной компетенции.		6	3
	Практические работы: Практическая работа №4 : Тема: Технология и этикет делового общения	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	10	2,3
Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтов	ОК 2 ОК 5 ОК 6 ПК 2.2	8	1

	Самостоятельная работа обучающихся: Психологический анализ занятия. Определение элементов развивающего обучения в работе педагогов.		6	3
	Практические работы : Практическая работа №5 : Тема: Основы профессиональной конфликтологии	ОК 3 ОК 5 ОК 8 ОК 9 ПК1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	10	2,3
Тема 2.4 Публичные выступления и индивидуальные беседы	История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников	ОК 1-3 ПК 1.3	6	1
	Самостоятельная работа: Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой		8	3
	Практические работы: Практическая работа №6 : Тема: Психологические особенности публичного выступления	ОК 1-3 ПК 1.3	10	2,3
Тема 2.5 Психологические аспекты ведения полемики, спора, дискуссии	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций	ОК 1-3 ОК 5 ОК 6,8 ПК1.1-1.3 ПК 2.2 ПК 3.4	6	1
	Самостоятельная работа: Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой. Подготовка к дифференцированному зачету.		8	3
	Практические работы: Практическая работа №7 :Тема: Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики	ОК 1-3 ОК 5 ОК 6,8 ПК1.1-1.3 ПК 2.2	10	2,3

		ПК 3.4		
Промежуточная аттестация в форме экзамена				
Всего:			210	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация дисциплины требует наличия кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочий стол и стул для преподавателя
- рабочие столы и стулья для обучающихся
- доска классная
- методические шкафы с наглядными пособиями по психологии делового общения
- наглядные пособия
- комплект учебно-методической документации

- информационные стенды

Технические средства обучения:

- ноутбук
- переносной мультимедийный проектор

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб.пособие /. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение / - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com>

Дополнительные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>
2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>
3. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716>

Интернет-ресурсы:

Интернет ресурсы:

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
7. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных расчетов показателей.

Результат обучения (освоения умения, усвоения знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
У.1. планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	ОК.1 ОК.2 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.2.4 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
У.2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК.3 ОК.5 ОК.6 ОК.9 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
У.3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК.2 ОК.6 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.2.3	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта

<p>У.4. устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p>	<p>ОК.5 ОК.6 ОК.7 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.1</p>	<p>- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта</p>
<p>У.5. использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>	<p>ОК.2 ОК.6 ПК.2.2</p>	<p>- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта</p>
<p>3.1. цели, функции, виды и уровни общения;</p>	<p>ОК.1 ОК.5 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.4</p>	<p>- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта</p>
<p>3.2. роли и ролевые ожидания в общении;</p>	<p>ОК.1 ПК.1.3</p>	<p>- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта</p>
<p>3.3. специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p>	<p>ОК.2 ОК.6 ОК.7 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.1.4 ПК.2.2 ПК.3.4</p>	<p>- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта</p>

3.4. нормы и правила профессионального поведения и этикета;	ОК.3 ОК.4 ОК.6 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
3.5. механизмы взаимопонимания в общении;	ОК.6 ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
3.6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ОК.4 ОК.6 ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
3.7. этические принципы общения;	ОК.1 ОК.6 ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта

3.8. влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	ОК.6 ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.1.4? ПК.2.2 ПК.3.4	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
3.9. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	ОК.3 ОК.6 ПК.2.2	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта
3.10. закономерности формирования и развития команды;	ОК.6 ОК.7 ПК.1.3 ПК.2.1 ПК.2.5 ПК.4.1 ПК.4.2	- Анализ и оценка результатов выполнения самостоятельной работы - Анализ и оценка результатов выполнения практической работы - Взаимоконтроль - Промежуточный контроль – в форме диф.зачёта

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2021 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов WTware	WTware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное

10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое