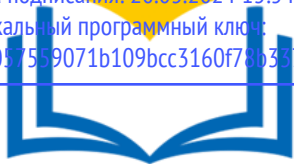


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ивлиев Тимур Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 20.03.2024 13:54:53
Уникальный программный ключ:
85c057559071b109bсс3160f78b337f0ba948b3c



109439, г. Москва, ул. Волгоградский проспект,
дом 138, корпус 3

Автономная некоммерческая организация
профессионального образования
«Интерколледж»
(АНО ПО «Интерколледж»)

тел. 8 (495) 379-01-62
Web-сайт: <http://intercollege.su/>
e-mail: info@intercollege.su

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.01. Психология делового общения

Специальность 43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)

Москва 2023


ОДОБРЕНА

Предметно-цикловой комиссией
туристских дисциплин

Разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта среднего
профессионального образования
43.02.10 Туризм

Протокол № 4
от « 15 » декабря 20 23 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии
туристских дисциплин


(Подпись)

А.И. Левина
(Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно-
методической работе


(Подпись)

О.В. Данилина
(Ф.И.О.)

Составитель: _____ Девлетов О.У.
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

Рецензент: _____ Барсукова Н.А.
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

Содержание

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	9
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.10 Туризм, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм.**

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

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью профессионального учебного цикла и относится к общепрофессиональным дисциплинам ППССЗ в учреждениях СПО.

Составлена на основе примерной программы учебной дисциплины «Психология делового общения» для специальностей среднего профессионального образования.

Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

Дисциплина ориентирована на освоение следующих компетенций:

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.

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.

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

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;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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;

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 34 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
занятий на уроке	18
практические занятия	50
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
в том числе:	
Написание доклада и реферата по темам.	34
Итоговая аттестация в форме Контрольной работы	

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины
«Психология делового общения»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	1 Введение. Роль общения в деятельности человека.	2	2
Тема 2. Общение и его место в психологии	Практические занятия	18	
	2 Общение и потребности человека. Общение как вид деятельности.	12	3
	3 Психологические особенности общения.		3
	4 Межличностные отношения и общение.		3
	5 Эмоции и чувства в общении.		3
	6 Аттракция. Приемы формирования аттракции.		3
	7 Психологические аспекты делового общения.		3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий:</i> Написание доклада по темам.		6
Тема 3. Психология общения	<i>Содержание учебного материала</i>	31	
	8 Психология общения. Общение как вид деятельности. Общение и потребности человека.	4	2
	9 Кинесические особенности невербальной коммуникации.		2
	Практические занятия	18	
	10 Психологические особенности общения. Межличностные отношения и общение.	18	3
	11 Структура общения. Коммуникативная сторона общения.		3
	12 Роль речи и языка в коммуникации.		3
	13 Приемы полемики, дискуссии и спора.		3
	14 Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы.		3
	15 Психологические приемы убеждения и аргументации.		3
16 Невербальное общение.	3		

	17	Интерактивная сторона общения. Межличностное взаимодействие Транзактный анализ.		3
	18	Перцептивная сторона общения. Межличностное восприятие и взаимопонимание.		3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий:</i> Написание доклада и реферата по темам.			9
Тема 4. Основы профессиональной этики	<i>Содержание учебного материала</i>		12	
	19	Этика как наука. Этикет как отражение морали общества. Виды этикета.	2	2
	Практические занятия		4	
	20	Культура общения. Психология общения.	4	3
	21	Профессиональная этика. Универсальные и этические правила делового общения.		3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий:</i> Написание доклада по темам.		6	3
Тема 5. Деловое общение	<i>Содержание учебного материала</i>		31	
	22	Конфликт и его структура. Типы конфликта.	6	2
	23	Деловая беседа: конкретные примеры.		2
	24	Манипуляция в общении, понятие и цели манипуляции.		2
	Практические занятия		14	
	25	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	14	3
	26	Письменное деловое общение.		3
	27	Правила ведения телефонных переговоров.		3
	28	Классификация манипуляций.		3
	29	Способы защиты от манипуляторов.		3
	30	Общение с людьми с ограниченными возможностями.		3
	31	Критика и ее восприятие.		3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий:</i> Написание реферата и доклада по темам.		11	3
Тема 6. Международный этикет	<i>Содержание учебного материала</i>		8	
	32	Понятие международного этикета.	4	2
	33	Контрольная работа		2

	Практические занятия	2	
34	Стиль и культура протокольных мероприятий.	2	3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Варианты заданий:</i> Написание доклада по теме.	2	3
Всего:		102	

3. Условия реализации программы дисциплин

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя, рабочая доска.

Комплект учебно-наглядных пособий по предмету «Психология делового общения».

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением; экран, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство и год издания
1	Основы этики и психологии делового общения	И.И. Зарецкая	М.: «ОНИКС», 2011
2	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие.	И.П. Кошечая, А.А. Канке.	М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2010.
3	Этика и психология делового общения (сфера сервиса)	А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер.	М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2009.

Дополнительная

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство и год издания
4	Деловая психология	А.В. Морозов	"Издательство СОЮЗ"; Санкт Петербург; 1999
5	Социальная психология. Учебник для вузов	Г. М. Андреева	Аспект Пресс, 2008.
6	Психология и этика деловых отношений: учебник	В.Н. Лавриненко	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009
7	Этика: учебное пособие и практикум	И.Л. Зеленкова	НТООО «Тетра-Системс», 2008
8	Современная энциклопедия. Этикет	И.Е. Гусев	Харвест, 2005
9	Основы этики и эстетики	П.А. Егоров	М.: КРОНУС, 2011
10	Культура делового общения: практическое пособие	Ф.А. Кузин	М.: Ось-89, 2009
11	Язык телодвижения. Как читать мысли окружающих о их жестах	Аллан Пиз	М.: ЭКСМО, 2000

INTERNET-ресурсы

12. http://www.superinf.ru/view_helpstud.php?id=634

13. http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>закономерности формирования и развития команды;</p>	<p>ОК 1- 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1, 3.4, ПК 4.1, 4.2</p>	<p>тестирование, практическая работы, решение ситуационных задач, написание рефератов, написание докладов.</p>
<p>Уметь:</p> <p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>		<p>тестирование, индивидуальный и групповой опрос, тестирование. выполнение практических работ.</p>