

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка)

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчик:

Лазарева А.Б., преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **Психология делового общения** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

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

1.3. Цели и задачи учебной 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 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.

Развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее 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 результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- 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. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов., в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 44 часа;
самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	24
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
составление и работа с конспектом занятий	4
подготовка сообщения	4
написание реферата	8
написание эссе	2
составление кроссворда	2
написание доклада	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология в профессиональной деятельности.		40	
Тема 1.1. Психология как наука.	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие «психология»: - общие сведения о психических процессах; - общие сведения о психических состояниях; - общие сведения о психических свойствах.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление и работа с конспектом занятия	2	
Тема 1.2. Познавательные процессы в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие «ощущение», «восприятие», «внимание», «память», «воображение», «мышление» классификацию основных видов ощущений, роль в профессиональной деятельности.	2	1
	Практические занятия		
	ПЗ 1 Роль памяти, ощущений, восприятия, мышления, воображения в профессиональной деятельности, основные свойства	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Проработка конспектов занятий, лекций.	2	
Тема 1.3. Чувства и воля в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие «эмоции» основные виды эмоций и чувств, роль чувств и эмоций в профессиональной деятельности; понятие «воля», основные волевые качества, роль воли в профессиональной деятельности.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения по теме «Чувства и воля в профессиональной деятельности»	2	
Тема 1.4. Личность и деятельность.	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие «личность», «темперамент», «характер», «способность»; «деятельность», основные виды деятельности, их психологические особенности, деятельность и	2	1

	активность современного специалиста;			
	Практические занятия			
	ПЗ 2 Потребности как источник активности, потребности и мотивация деятельности, навыки, умения, привычки как способы выполнения деятельности.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание реферата на тему «Личность, темперамент, характер, способность»		4	
Тема 1.5. Деловое общение в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		4	
	1.	Деловое общение, косвенное и прямое общение, вербальное и невербальное общение, стили общения, основные формы общения, функции делового общения, роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	1
	Практические занятия			
	ПЗ 3 «Деловая беседа как основная форма делового общения»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Реферат «Вербальные и невербальные средства общения»		2	
Тема 1.6. Конфликты и способы их предупреждения и решения.	Содержание учебного материала		4	
	1.	Понятие «конфликт»; виды конфликтов; причины возникновения конфликтов;	2	1
	Практические занятия			
	ПЗ 4 Стили разрешения конфликта; структура конфликта; правила поведения в условиях конфликта; как преодолеть конфликтную ситуацию.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения по теме « Конфликты и способы их предупреждения и решения»		2	
Тема 1.7 Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		4	
	1.	Понятие стилей поведения «Конкуренция», «Соперничество», «Компромисс», «Уклонение», «Приспособление»	2	2
	Практические занятия			
	ПЗ 5 Выход из конфликтной ситуации, правила поведения в конфликтной ситуации		2	
Раздел 2. Этика в профессиональной деятельности.	Самостоятельная работа обучающихся: Написание эссе		2	
			24	
Тема 2.1. Общие сведения об	Практические занятия		2	
	ПЗ 6 Понятия «этика» и «мораль»; «добро и зло», показатели нравственного поведения		2	

этики.	человека в профессиональной деятельности, основные моральные принципы и нормы нравственного поведения человека.		
	Самостоятельная работа обучающихся: написание реферата «Добро, зло, этика и мораль»	2	
Тема 2.2. Профессиональная этика.	Содержание учебного материала	4	
	1 Профессиональная этика.	2	1
	Практические занятия		
	ПЗ 7 Профессиональные моральные нормы, функции профессиональной этики, роль профессиональной этики в жизни человека и общества.	2	
Тема 2.3. Деловой этикет.	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие «этикет», «манеры», поза, мимика, жесты, улыбка	2	1
	Практические занятия		
	ПЗ 8 Деловой этикет, как культура общения; связь этикета с профессиональной этикой.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление кроссворда по теме	2	
Тема 2.4. Культура речи и речевой этикет в профессиональной деятельности Культура телефонного разговора.	Практические занятия	6	
	ПЗ 9 Речь, виды речи, разговор на «ты» и «вы». Культура телефонного разговора	2	
	ПЗ 10 Особенности речевого поведения (голос, манера речи, скорость речи, громкость голоса, произношение слов, артикуляция, окраска звучания голоса ритмично говорение);	2	
	ПЗ 11 Речевая культура деловой беседы; правила речевого общения для говорящего	2	
Тема 2.5. Эстетические требования к внешнему облику человека.	Практические занятия	2	
	ПЗ 12 Важность первого впечатления; костюм – «визитная карточка человека». Правила подбора одежды. Внешний облик деловой женщины. Правила личной гигиены.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка доклада «Визитная карточка человека»	2	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	66	

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета:

- стеллаж;
- ученическая доска;
- кресла мягкие;
- стол;
- стул полумягкий;
- журнальный стол.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- принтер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
2. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП; сост. Е.А. Реутова, В.Г. Шефель, Н.Д. Миненок. - Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с. - ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
4. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю

Дополнительная литература

1. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» [Электронный ресурс] / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2014. — 138 с. -

2. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю

3. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249-3 Вечер Л.С. Секреты делового общения. - Мн., 1996. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю

4. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных опросов, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
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;	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка индивидуальных заданий, тематических докладов; - устный опрос; - практические занятия. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дифференцированный зачет.

использовать эффективные приемы управления конфликтами;	
Знания	
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.	

5. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в интерактивных формах (часы)
Лекции	лекция-диалог	10
Практические занятия, семинары	дискуссия	6
Лабораторные занятия	Не предусмотрено	-
ВСЕГО:		16