

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

2021г.

Программа учебной дисциплины **ОП. 01 Психология делового общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.10 Туризм**

Организация-разработчик: ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Предеин Алексей Николаевич, преподаватель юридических дисциплин ЧПОУ «МКСО»

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

протокол № 5 от « 24 » июня 2021г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины...	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	...
3. Условия реализации программы учебной дисциплины .....	....
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	....

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины **ОП. 01 Психология делового общения** является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.10 Туризм**.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общепрофессиональная дисциплина

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Учебная дисциплина **ОП. 01 Психология делового общения** обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности **43.02.10 Туризм**:

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3.** Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК 4.** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК5.** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК7.** Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

**ОК 8.** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** Быть готовым к смене 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.

**В рамках программы учебной дисциплины ОП. 01 Психология делового общения обучающимися осваиваются умения и знания**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1. ПК 1.2.. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 3.1. ПК 3.4. ПК 4.1. ПК 4.2.	<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>- 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>

В рамках программы учебной дисциплины **ОП. 01 Психология делового общения** осуществляется формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности **43.02.10 Туризм:**

**ЛРв 2)** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

**ЛРв 4)** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

**ЛРв 7)** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛРв 8)** Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

**ЛРв 9)** Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя,

табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

**ЛРв 11)** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 66 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 45 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 21 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>66</b>
в том числе в форме практической подготовки	38
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>45</b>
в том числе:	
лабораторные занятия ( <i>если предусмотрены</i> ) (в т.ч. в форме практической подготовки)	
практические занятия (в т.ч. в форме практической подготовки)	37(37)
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
в том числе:	
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основные закономерности процесса общения</b>		<b>11(7)</b>	
<b>Тема 1.1. Характеристика процесса общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	2
	1 Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. 2 Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. 3 Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. 4 Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень.		
	<b>Практическое занятие:</b> Методы исследования общения, <b>В том числе в форме практической подготовки:</b> Особенности вербального и невербального общения в процессе осуществления деятельности специалиста в области туристической деятельности.	7(7)	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями, реферат «Взаимосвязь общения и деятельности», исследование «Особенности общения в современном мире».	3	
<b>Раздел 2. Восприятие и познание людьми друг друга</b>		<b>26(15)</b>	
<b>Тема 2.1. Взаимодействие в общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	2
	1 Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы». 2 Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы		



	3	«заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.		
		<b>Практическое занятие:</b> Методы исследования умения взаимодействовать, типы социальных ролей (решение задач), определение стиля взаимодействия, характеристика механизмов «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания». Их роль в процессе общения. <b>В том числе в форме практической подготовки:</b> Типы социальных ролей и стили взаимодействия в процессе осуществления деятельности специалиста в области туристической деятельности.	7(7)	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями, подбор упражнений использования механизмов взаимопонимания в общении.	5	
<b>Тема 2.2. Этика общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2 (1)	2
	1	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.		
	2	Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям		
	<b>Практическое занятие:</b> Исследование нравственной культуры личности обучающихся, составление этического кодекса будущего специалиста. <b>В том числе в форме практической подготовки:</b> Этический кодекс специалиста в области туристической деятельности.		7(7)	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Реферат: «Проблемы общения в истории этики и философии», проект: «Формирование культуры общения у учителя физической культуры».	4	
<b>Раздел 3. Оптимизация процесса общения</b>			<b>29(16)</b>	
<b>Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия.		
	2	Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.		
	<b>Практическое занятие:</b> Разработка правил эффективного общения, разработка и проведение тренинга общения, разработка и проведение тренинга личностного роста. <b>В том числе в форме практической подготовки:</b> Тренинг специалиста в области туристической деятельности.		7(7)	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Реферат: «Барьеры в общении», разработка проекта «Способы оптимизации общения в коллективе».	5	
<b>Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и		
	2 Личностные, ролевые, мотивационные. 3 Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.		
	<b>Практическое занятие:</b> Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса), решение задач по педагогическим конфликтам, использование приемов урегулирования, упражнения по предупреждению конфликта, социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации». <b>В том числе в форме практической подготовки:</b> конфликты в профессиональной деятельности	9(9)	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Исследование: «Способы разрешения межличностных конфликтов».	4	
<b>Всего:</b>		<b>66(38)</b>	

### **3. Условия реализации программы дисциплины**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины осуществляется в кабинете профессиональных дисциплин по специальности «Туризм»

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### **Основные источники**

1. Андриенко Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко. - М.: Academia, 2018.
2. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2018.
3. Карпов А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование).

##### **Дополнительные источники:**

1. Алексина Т. А. Деловая этика. Учебник - М.: Юрайт, 2016.
2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. - М.: Проспект, 2016.
3. Шарухин А.П. Психология делового общения - М.: Академия (Academia), 2016.

##### **Электронный ресурс:**

1. Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. — URL:<https://docviewer.yandex.ru/view/586582> (дата обращения: 12.08.2019)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий

<b>Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	контроль выполнения самостоятельной работы обучающихся устный опрос
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	устный опрос экспертная оценка на практическом занятии
<b>Знать:</b> -взаимосвязь общения и деятельности;	экспертная оценка на практическом занятии индивидуальные задания тестирование
-цели, функции, виды и уровни общения;	контроль выполнения самостоятельной работы обучающихся
роли и ролевые ожидания в общении;	контроль выполнения самостоятельной работы обучающихся
виды социальных взаимодействий;	экспертная оценка на практическом занятии
механизмы взаимопонимания в общении	индивидуальные задания тестирование
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	контроль выполнения самостоятельной работы обучающихся
этические принципы общения;	устный опрос экспертная оценка на практическом занятии
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Итоговый контроль – дифф. зачет