

УТВЕРЖДЕНО  
Директор НПОУ «ЯКИТ»  
Л.Н. Цой  
«27» августа 2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.01 Психология делового общения

Специальность: 43.02.10 Туризм

**Профиль подготовки** социально-экономический

**Квалификация** Специалист по туризму

**Форма обучения** очная

**Год набора** 2021

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм

Организация-разработчик: НПОУ «Якутский колледж инновационных технологий»

Разработчик: Борисова Анна Николаевна, ст. преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Рабочая программа дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

ОП. Общепрофессиональные дисциплины

ОП.01 Психология делового общения

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликта.

Обучающийся должен обладать следующими основными общекультурными компетенциями.

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.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов, в том числе:

– аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 44 часов.

– внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 22 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>66</b>
<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	<b>44</b>
в том числе:	
практических занятий	12
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	22
<b>Промежуточная аттестация (итоговый контроль) в форме</b>	<b>дифференцированный зачет</b>

### 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1.1. Общая характеристика общения. Общение и деятельность	<b>Содержание учебного материала</b> Общение и его функции. Виды общения. Общение и общительность. Понятие педагогического общения и его стили. Соотношение понятий общение и деятельность. Ведущий вид деятельности. Стили общения в разных видах деятельности. Индивидуальные особенности общения.	6	1
	<b>Практические занятия</b> Роль общения в развитии ребёнка. Характеристика общения в детском возрасте.	6	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Составить кроссворд по теме, подготовка копилки коммуникативных игр; написать программу саморазвития на определенный период времени (чему хочу научиться, чего хочу достичь?); запишите философские изречения, цитаты, высказывания, которые помогают в понимании себя и других людей. Изучение диагностического инструментария. Самодиагностика коммуникативных навыков; составить схему взаимосвязи деятельности и общения.	4	2
Тема 1.2. Общение как обмен	<b>Содержание учебного материала</b>	6	1
	Специфика обмена информацией между		

информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга	людьми. Вербальная коммуникация. Невербальные способы общения. Природа и структура взаимодействия. Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.		
	<b>Практические занятия</b> Решение педагогических ситуаций.	6	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка рефератов по теме «Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения», «Приёмы саморегуляции», «Диагностика саморегуляции» педагога и детей. Написать различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции.	4	2
Тема 1.3. Понятие роли в психологии общения. Ролевые ожидания.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.	4	1
	<b>Практические занятия</b> Решение педагогических задач	6	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Рассмотреть все возможные варианты: к чему приведет несовпадение ролевых ожиданий и выполняемой роли, какие есть выходы из возникшего конфликта.	4	2
Тема 1.4. Психология слушания. Умение вести беседу. Общение и темперамент	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие слушания в психологии. Виды слушания. Слушание публичного выступления. Ведение беседы. Эффективность беседы. Общение и характер человека. Общение с различными собеседниками.	4	1
	<b>Практические занятия</b> «Умение слушать и вести беседу»	4	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Написать мини-сочинение «Слушать и слышать – это одно и то же?» и привести примеры. Сочинение «Необходимо ли учитывать индивидуальные особенности собеседника в общении?»	4	2
Тема 1.5. Коммуникативная культура. Этика и этикет в общении.	<b>Содержание учебного материала</b> Искусство договариваться. Самоценность. Правила культуры общения. Понятие об этике и этикете. Профессиональная этика. Этические	6	1

	нормы и принципы.		
	<b>Практические занятия</b>	4	—
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	—
Тема 1.6. Понятие конфликта в психологии. Стратегии и способы разрешения конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>	6	1
	Понятие конфликта. Конфликт как особая форма взаимодействия. Условия конструктивного разрешения конфликтов.		
	<b>Практические занятия</b> Выступление по темам: «Конфликты в трудовом коллективе», «Межличностные конфликты», «Конфликты в семье», «Общение в конфликте».	6	1
	<b>Самостоятельная работа</b> Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы чувствовали: - в чем заключался конфликт; - какие факторы способствовали его успешному разрешению? - какую стратегию поведения вы выбрали? - кто из ваших друзей чаще всего является инициатором конфликтной ситуации? Составить схему положительных и отрицательных сторон конфликта. Привести примеры и охарактеризовать стратегии поведения в конфликте педагога и воспитанника. Конспектирование по теме «Стили и стратегии поведения в конфликте».	2	2
	<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	44	
	<b>практических занятий</b>	22	
	<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b>	22	
	<b>ВСЕГО</b>	<b>66</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия:

– учебного кабинета.

Технические средства обучения:

Занятия проводятся в учебной аудитории и компьютерном классе, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

Информационное обеспечение реализации учебной дисциплины.

Основные источники:

1. Матяш, Н.В. Актуальные проблемы теории и практики современной психологии / Н.В. Матяш, Т.А. Павлова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 125 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578501> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0793-6. – DOI 10.23681/578501. – Текст : электронный.

2. Шиманская, В. Коммуникация: найди общий язык с кем угодно : [16+] / В. Шиманская. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 152 с. : ил., табл. – (4К — навыки будущего). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599159> – ISBN 978-5-9614-2636-6. – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях СПб.; 2018г.

2. Волков Б.С., Волкова Н.В. психология общения в детском возрасте – М.; 2018г.

3. Егидес А.П. Лабиринты общения, или как научиться ладить с людьми – М.; 2018г.

4. Коломинский Я.Л. Психология общения – М.; 2019г.

5. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание – Ростов на Дону; 2019г.

6. Лисина М.И. Проблемы онтогенеза общения – М.; 2018г.

7. Панфилова А.П. Теория и практика общения: уч. Пос./ А.П. Панфилова – М.; 2018г.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется педагогическим работником в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Решение проблемных ситуации, опрос, подготовка и защита сообщения
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
<b>Знания:</b>	
взаимосвязь общения и деятельности	домашняя работа, тестирование
цели, функции, виды и уровни общения	
роли и ролевые ожидания в общении	
виды социальных взаимодействий;	
механизмы взаимопонимания в общении;	
техники и приемы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения;	
этические принципы общения;	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликта	