

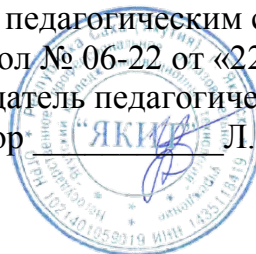
НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

ученым педагогическим советом
(протокол № 06-22 от «22» июня 2022)

Председатель педагогического совета

Директор _____ Л.Н. Цой



Рабочая программа дисциплины

ОП.01 Психология делового общения

ППССЗ по специальности

43.02.10 Туризм

Объем дисциплины - 56 часов.

Якутск 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Разработчики
рабочей
программы:

НПОУ «ЯКИТ»

Преподаватель

Борисова А.Н.

(место работы)

(должность)

(инициалы, фамилия)

Обсуждено на заседании
отделения

«08» июня 2022 г.

протокол № 30/1-22

Председатель
отделения

Зав. отделения



Д.А. Зайцева

Рассмотрено на заседании научно-методической
комиссии

«20» июня 2022 г.

протокол № 5

Председатель НМК

Заместитель директора по
учебно-методической
работе



«20» июня 2022 г.

Заместитель
директора по
учебно-
методической
работе



С.И. Томская

«22» июня 2022 г.

п/п	Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления	Решение ПЦК		Подпись председателя ПЦК	Фамилия И.О. председателя ПЦК
		дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗС:

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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении дисциплины:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 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 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

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 - 56 часов, в том числе:

– обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) 36 часов, из них практическая работа – 10 часов, лабораторная работа – 10 часов.

– самостоятельная работа обучающегося (всего) - 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	36
лабораторные занятия <i>(если предусмотрено)</i>	10
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	10
контрольные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Промежуточная аттестация в форме	Диф.зачет

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	Содержание учебного материала 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.	2	1
	Практические занятия Роль общения в развитии ребёнка. Характеристика общения в детском возрасте.	2	1
	Самостоятельная работа 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.	2	2
	Лабораторная работа	2	2

Тема 1.2. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	2	1
	Специфика обмена информацией между 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.		
	Практические занятия Решение педагогических ситуаций.	2	1
	Самостоятельная работа 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.	2	2
	Лабораторная работа	2	2
Тема 1.3. Понятие роли в психологии общения. Ролевые ожидания.	Содержание учебного материала	2	1
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.		
	Практические занятия Решение педагогических задач	2	1
	Самостоятельная работа Рассмотреть все возможные варианты: к чему приведет несовпадение ролевых ожиданий и выполняемой роли, какие есть выходы из возникшего конфликта.	4	2
	Лабораторная работа	2	2
Тема 1.4. Психология слушания. Умение вести беседу. Общение и темперамент	Содержание учебного материала	4	1
	Понятие слушания в психологии. Виды слушания. Слушание публичного выступления. Ведение беседы. Эффективность беседы. Общение и характер человека. Общение с различными собеседниками.		
	Практические занятия «Умение слушать и вести беседу»	2	1
	Самостоятельная работа 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
	Лабораторная работа	2	2

Тема 1.5. Коммуникативная культура. Этика и этикет в общении.	Содержание учебного материала	4	1
	Искусство договариваться. Самоценность. Правила культуры общения. Понятие об этике и этикете. Профессиональная этика. Этические нормы и принципы.		
	Практические занятия	-	-
	Самостоятельная работа	4	2
	Лабораторная работа	2	2
Тема 1.6. Понятие конфликта в психологии. Стратегии и способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала	2	1
	Понятие конфликта. Конфликт как особая форма взаимодействия. Условия конструктивного разрешения конфликтов.		
	Практические занятия Выступление по темам: «Конфликты в трудовом коллективе», «Межличностные конфликты», «Конфликты в семье», «Общение в конфликте».	2	2
	Самостоятельная работа 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».	4	2
ВСЕГО		56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация дисциплины требует наличия:

- учебного кабинета.

Технические средства обучения:

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

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>.

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>.

Дополнительные источники:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>.

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
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.	
Знания:	
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	