

Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

РАССМОТРЕНО

На заседании

Педагогического совета

Протокол № 5

от « 05 » 07 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПбПОУ



А.М. Кривоносов

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для специальности среднего профессионального образования

43.02.10 ТУРИЗМ

заочная форма обучения

Санкт-Петербург

2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |           |
|--|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ              | стр.<br>4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 6         |
| 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 Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка)

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: профессиональный учебный цикл

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

В результате освоения 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 учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета

Использовать эффективные приемы управления конфликтами;

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 конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции**:

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 туристических продуктах.
- ПК 1.3 – Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристического 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 туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта.
- ПК 3.4 – Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристического 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 93 часа, том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 6 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося 87 часов.

## 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>                       | 93          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>            | 10          |
| в том числе:   |             |
| практические занятия   | 4           |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                 | 83          |
| в том числе: ДКР   |             |
| <i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i> |             |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                |
| <b>Введение. Психология общения как наука Общение и коммуникация.</b>                    |   |             |                  |
| <b>Содержание учебного материала</b>   |   |             |                  |
| <b>Введение.</b>   | <p>1. Понятие общение в психологии. Цели и функции общения. Виды и уровни общения. Роль общения в профессиональной деятельности специалиста в области защиты информации. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная.</p> <p>2. Общение и деятельность</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни».</p> <p>2. Используя профессиональную программу своей специальности опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).</p>  | 2           | 1                |
| <b>Раздел 1. Многоплановый характер общения</b>  |   |             |                  |
| <b>Содержание учебного материала</b>   |   |             |                  |
| <b>Тема 1.1. Общение и коммуникация.</b>   | <p>Вербальная и невербальная коммуникация. Невербальные средства общения. Методы развития коммуникативных способностей</p> <p>2. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни».</p> <p>2. Используя профессиональную программу своей специальности опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).</p> <p>3. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности»</p> <p>4. Подготовка конспекта на тему: Виды невербальной коммуникации и ее значение в общении.</p> | 2           | 1                |
| <b>Содержание учебного материала</b>   |   |             |                  |
| <b>Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b> | <p>Понятие «социальная перцепция». Роль восприятия в процессе общения. Факторы влияющие на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Определить с какими ошибками и закономерностями казуальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни.</p> <p>2. Какие стереотипы существуют в вашей профессии и каково их значение?</p> <p>3. Подготовить доклад на тему «Виртуальное общение, достоинства и недостатки».</p>   | 10          |                  |
| <b>Тема 1.3. Прояв-</b>  |   |             |                  |
| <b>Содержание учебного материала</b>   |   |             |                  |
|  |   | -           |                  |
|  |   | 8           |                  |
|  |   | -           |                  |

|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
| ление индивиду-<br>альных особен-<br>ностей личности в<br>общении | Понятия «личность», «индивидуальность». Индивидуально-психологические качества личности: «темперамент, характер, воля, эмоции. Учет типа темперамента в общении. Проявление особенностей характера в общении.  | 2  | 2 |
|   | Практическое занятие.<br>ПЗ№1 «Определение типа темперамента и особенностей характера и их учет в общении».  | 6  |   |
| Раздел 2. Этика и психология делового общения                     | Самостоятельная работа обучающихся:<br>1. Описать типичные искажения при восприятии людьми друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности.<br>2. Описать особенности общения у различных типов темперамента  |    |   |
|   | Содержание учебного материала<br>Понятия этики и морали. Категории этики. Нормы морали. Моральные нормы и принципы как основа эффективного обучения.   | -  |   |
| Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре                    | Самостоятельная работа обучающихся:<br>1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». Используя профессиональную программу своей специальности опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).<br>2. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности»<br>Подготовка конспекта на тему: Виды невербальной коммуникации и ее значение в общении.<br>3. Заполните рабочую таблицу по теме: «Речевой этикет»<br>4. Сформулируйте основные моральные принципы, которых Вы будете придерживаться в работе.<br>5. С помощью рабочей карточки «Деловые ситуации» сформулируйте ответ в рабочем диалоге. | 14 |   |
|   | Содержание учебного материала<br>Профессиональное и деловое общение. Профессиональная этика. Деловое общение. Культура и формы делового общения.   | -  |   |
| Тема 2.2. Особенности делового общения                            | Самостоятельная работа обучающихся:<br>1. Составить описание и сформулировать принципы культуры делового общения. Сформулировать этические принципы делового общения.<br>2. Выделить и охарактеризовать формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания.<br>3. Сформулировать принципы культуры делового общения.<br>4. Сформулировать этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможности ее исправить, толерантность, доверие к людям.   | 10 |   |
|   | Содержание учебного материала<br>Основные понятия об этикете. Имидж: определение и основная характеристика   | -  |   |
| Тема 2.3. Деловой этикет в профес-                                |  |    |   |

|  |   |           |  |
|--|---|-----------|--|
| сиональной деятельности.   | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка самопрезентации на тему: «Я в своей профессии».</li> <li>2. Составление образа делового человека. Составить имидж делового человека. Сформулировать взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</li> </ol>  | 6         |  |
| <b>Раздел 3. Психология конфликта</b>                              |   | -         |  |
| <b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.</b> | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Определение понятия «конфликт». Структура и типология конфликта</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить подборку пословиц и поговорок на тему «Конфликт». Проанализировать материал с точки зрения особенностей конфликта и его основные характеристики.</li> <li>2. Описать сущность конфликта и его основные характеристики.</li> <li>3. Сформулируйте основные причины конфликтов.</li> </ol>                               | 9         |  |
| <b>Тема 3.2. Особенности управления конфликтами</b>                | <p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Алгоритм управления конфликтом. Технологии разрешения конфликта.</p> <p><b>Практическое занятие.</b></p> <p><b>ПЗ №2</b> Выполнение диагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом.</li> </ol> | 1         |  |
|  | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом.</li> </ol>   | 4         |  |
|  | <b>Самостоятельная работа №8. Домашняя контрольная работа (по всему курсу обучения)</b>   | 10        |  |
|  | <b>Дифференцированный зачет</b>   | 1         |  |
|  | <b>Всего:</b>   | <b>93</b> |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

###### Основные источники:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 295 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

2. Борисов В.К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

3. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошевая И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

###### Дополнительные источники:

4. Иванова И.С. Этика делового общения, 2019.

5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 192 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

###### Интернет – ресурсы:

6. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)

7. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)

8. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и промежуточной аттестацией.

Методы контроля направлены на проверку обучающихся:

✓ – выполнять условия задания на творческом уровне с представлением собственной позиции;

✓ – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;

✓ –осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;

✓ – работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения   |
|---|--|
| Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>Уметь использовать приемы саморегуляции | Решение ситуационных задач<br>Тестирование<br>Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в |



поведения в процессе межличностного общения.

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

тренинговой работе.  
Дифференцированный зачёт