

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

РАССМОТРЕНО

На заседании

Педагогического совета

Протокол № 4

от « 03 » 07 2020 г.



А.М. Кривоносов

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
для специальности среднего профессионального образования  
43.02.10 ТУРИЗМ

заочная форма обучения



Санкт-Петербург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 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- альных особен- ностей личности в 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. ПЗ№1 «Определение типа темперамента и особенностей характера и их учет в общении».	6	
Раздел 2. Этика и психология делового общения	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Описать типичные искажения при восприятии людьми друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности. 2. Описать особенности общения у различных типов темперамента		
	<b>Содержание учебного материала</b> Понятия этики и морали. Категории этики. Нормы морали. Моральные нормы и принципы как основа эффективного обучения.	-	
Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». Используя профессиональную специальность опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение). 2. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности» Подготовка конспекта на тему: Виды невербальной коммуникации и ее значение в общении. 3. Заполните рабочую таблицу по теме: «Речевой этикет» 4. Сформулируйте основные моральные принципы, которых Вы будете придерживаться в работе. 5. С помощью рабочей карточки «Деловые ситуации» сформулируйте ответ в рабочем диалоге.	14	
	<b>Содержание учебного материала</b> Профессиональное и деловое общение. Профессиональная этика. Деловое общение. Культура и формы делового общения.	-	
Тема 2.2. Особенности делового общения	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Составить описание и сформулировать принципы культуры делового общения. Сформулировать этические принципы делового общения. 2. Выделить и охарактеризовать формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания. 3. Сформулировать принципы культуры делового общения. 4. Сформулировать этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможности ее исправить, толерантность, доверие к людям.	10	
	<b>Содержание учебного материала</b> 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>			
	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	-	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.</b>	<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	
	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	1	
<b>Тема 3.2. Особенности управления конфликтами</b>	<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>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p>	4	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом.</li> </ol>	10	
	<p><b>Самостоятельная работа №8. Домашняя контрольная работа (по всему курсу обучения)</b></p>	1	
	<p><b>Дифференцированный зачет</b></p>	93	
	<p><b>Всего:</b></p>	93	

### 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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Уметь использовать приемы саморегуляции	Решение ситуационных задач Тестирование 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