

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №...<sup>4</sup>.....

« 03 » 07 20<sup>20</sup>



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГПОУ «АУГСТ и П»

А.М. Кривоносов

« 07 » 20<sup>20</sup>

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Психология делового общения

для специальности  
43.02.10 «Туризм»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины психология делового общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5.....

« 18 » 06 2020

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Историко-философских дисциплин и права

Протокол № 11

« 18 » 06 2020.

Председатель цикловой комиссии

 Р.В. Филь

Разработчик:

Горбачёв Д.Н., преподаватель СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# **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 78 часов, том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем ча- сов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>93/2.58</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>62/1.72</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>20</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>31</i>
в том числе:	
<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 и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20,05</b>	
1	Цели и задачи дисциплины	2	
<b>Тема 1. Общение как социально – психологическая проблема</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24/0,67</b>	2
1	Понятие «общение» в психологии. Структура и средства общения.	2	
2	Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.	2	
3	Перцептивная сторона общения	2	
4	Коммуникативная сторона общения	2	
5	Интерактивная сторона общения	2	
6	Стили общения	2	
7	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
8	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	8	
	Изучение индивидуальных особенностей общения обучающихся. Выработка индивидуального стиля коммуникации, определение «точек» вхождения в общение. Выявление социальных ролей своего окружения – определение «дополнительных» точек вхождения в общение Решение ситуационных задач по проблемам в общении Ведение дневника самонаблюдения		
<b>Тема 2. Деловое обще-</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>21/0,58</b>	2
1	Деловая беседа.	2	

<b>ние, его виды и формы.</b>	2	Вопросы собеседников и их психологическая сущность	2	
	3	Парирование замечаний собеседников	2	
	4	<b>Практическое занятие:</b> парирование замечаний собеседников	2	
	5	Психологические приёмы влияния на партнёра	2	
	6	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	7	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		7	
	Составление плана деловой беседы. Изучение аргументации и подготовка контр аргументов для деловой беседы Выполнение контент-анализа деловой беседы по заданию преподавателя Ведение дневника самонаблюдения			
<b>Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>15/0,42</b>	2
	1	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	2	
	2	<b>Практическое занятие:</b> выслушивание партнёра как психологический приём	2	
	3	Техника и тактика аргументирования	2	
	4	Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.	2	
	5	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		5	
Самодиагностика стиля поведения при переговорах Анализ переговорного процесса по заданию преподавателя Решение ситуационных задач. Ведение дневника самонаблюдения				
<b>Тема 4. Психологические особенности публичного выступления.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6/0,17</b>	2
	1	Подготовка к выступлению.	2	
	2	<b>Практическое занятие:</b> риторические приёмы в публичном выступлении	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
Разработать план-схему публичного выступления. Подготовить речь на заданную тему для определенной аудитории Ведение дневника самонаблюдения				



<b>Тема 5. Невербальные особенности в процессе делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>13/0,36</b>	
	1	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)	2	2
	2	Проксемические особенности невербального общения	2	
	3	Межнациональные различия невербального общения	2	
	4	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		5	
Изучение особенностей коммуникации с разными категориями клиентов Изучение практики применения основных используемых жестов Изучение межнациональных различий, проявляемых в общении, составление перечня различий по заданию преподавателя Ведение дневника самонаблюдения				
<b>Тема 6. Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12/0,33</b>	
	1	Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	2	2
	2	Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов.	2	
	3	<b>Практическое занятие:</b> психологический практикум	2	
	Дифференцированный зачет		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
	Подготовка к участию в публичном или классическом споре. Изучение схем использования аргументации и уловок в споре. Ведение дневника самонаблюдения			
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>			<b>94/2.61</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>			<b>62/1.72</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**

##### **Основная литература**

**Скибицкая И. Ю.** Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. Для СПО - 100 экз.

**Борисов В. К.** Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Сахарчук Е.С.** Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

**Рогов Е.И.** Психология общения: учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

##### **Дополнительная литература**

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

**Ефимова Н.С.** Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. -50 экз.

**Кошечкина И.П.** Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Бороздина Г. В.** Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 295 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>

**Сахарчук Е.С.** Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО

**Барышева А.Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>. Для СПО

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Знать взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>Знать цели, функции, виды и уровни общения;</p>	<p>Решение ситуационных задач</p> <p>Тестирование</p> <p>Контроль за ведением дневника наблюдения</p> <p>Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе.</p> <p>Дифференцированный зачёт</p>

<p>Знать роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>Знать виды социальных взаимодействий;</p> <p>Знать механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>Знать этические принципы общения;</p> <p>Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	
--	--