

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол № 2.....

« 02 » 07 2021 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
А.М. Кривоносов
2021 г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

для специальности
43.02.10 «Туризм»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2021г.

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.....

«25» 06 2021 г

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Историко-философских дисциплин и права

Протокол № 10

«25» 06 2021 г.

Председатель цикловой комиссии

_____ Р.В. Филь

Разработчик:

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

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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**

Вид учебной работы	Объем ча- сов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>93/2.58</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>62/1.72</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>20</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<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
Введение	Содержание учебного материала	20,05	
1	Цели и задачи дисциплины	2	
Тема 1. Общение как социально – психологическая проблема	Содержание учебного материала	24/0,67	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	Практическое занятие: психологический практикум	2	
8	Практическое занятие: психологический практикум	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	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		
Тема 2. Деловое обще-	Содержание учебного материала	21/0,58	2
1	Деловая беседа.	2	

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

Тема 5. Невербальные особенности в процессе делового общения.	Содержание учебного материала		13/0,36	
	1	Кинетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)	2	2
	2	Проксемические особенности невербального общения	2	
	3	Межнациональные различия невербального общения	2	
	4	Практическое занятие: психологический практикум	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		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				
Тема 6. Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.	Содержание учебного материала		12/0,33	
	1	Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	2	2
	2	Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов.	2	
	3	Практическое занятие: психологический практикум	2	
	Дифференцированный зачет		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
Подготовка к участию в публичном или классическом споре. Изучение схем использования аргументации и уловок в споре. Ведение дневника самонаблюдения				
Максимальная учебная нагрузка (всего)			94/2.61	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)			62/1.72	

Рабочей программой предусмотрено выполнение отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, в форме практической подготовки в объеме 62 часов.

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. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — 100 экз.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — URL: [https:// urait.ru](https://urait.ru). — Режим доступа: по подписке.

Аминов И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Сахарчук Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке. Для СПО

Рогов Е.И. Психология общения : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке. Для СПО

Дополнительная литература

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — 50 экз.

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Коноваленко М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Интернет – ресурсы:

1. www.medpsy.ru
2. www.psylib.org.ua
3. 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 поведения в процессе межличностного общения. Знать взаимосвязь общения и деятельности;	Решение ситуационных задач Тестирование Контроль за ведением дневника наблюдения Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе. Дифференцированный зачёт

<p>Знать цели, функции, виды и уровни общения;</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>	
---	--