

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

РАССМОТРЕНО
На заседании
Педагогического совета
Протокол № 3
от « 05 » 07 2022 г.



А.М. Кривоносов
2022 г.

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

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ	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 ОП.01 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.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию

	традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма	ЛР13

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

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение. Психология общения как наука Общение и коммуникация.			
Введение.	Содержание учебного материала 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. 2. Общение и деятельность	2	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». 2. Используя профессиограмму своей специальности опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение).	6	
Раздел 1. Многоплановый характер общения			
Тема 1.1. Общение и коммуникация.	Содержание учебного материала Вербальная и невербальная коммуникация. Невербальные средства общения. Методы развития коммуникативных способностей 2. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры.	2	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». 2. Используя профессиограмму своей специальности опишите роль и место общения в структуре деятельности (сочинение-рассуждение). 3. Написание эссе на тему «Важность коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности» 4. Подготовка конспекта на тему: Виды невербальной коммуникации и ее значение в общении.	10	
Тема 1.2. Общение	Содержание учебного материала	-	

как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие «социальная перцепция». Роль восприятия в процессе общения. Факторы влияющие на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Определить с какими ошибками и закономерностями казуальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни. 2. Какие стереотипы существуют в вашей профессии и каково их значение? 3. Подготовить доклад на тему «Виртуальное общение, достоинства и недостатки».	8	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	Содержание учебного материала		
	Понятия «личность», «индивидуальность». Индивидуально-психологические качества личности: «темперамент, характер, воля, эмоции. Учет типа темперамента в общении. Проявление особенностей характера в общении.	-	ОК 1-9 ПК
	Практическое занятие. ПЗ.№1 «Определение типа темперамента и особенностей характера и их учет в общении».	2	1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
	Самостоятельная работа обучающихся: 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	6	
Раздел 2. Этика и психология делового общения			
Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		
	Понятия этики и морали. Категории этики. Нормы морали. Моральные нормы и принципы как основа эффективного обучения.	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Заполнение таблицы «Роль общения в моей жизни». Используя профессиограмму своей специальности 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	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
Тема 2.2. Особенности делового общения	Содержание учебного материала		
	Профессиональное и деловое общение. Профессиональная этика. Деловое общение. Культура и формы делового общения.	-	ОК 1-9 ПК

	<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
Тема 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Основные понятие об этикете. Имидж: определение и основная характеристика</p>	-	ОК 1-9
	<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка самопрезетации на тему: «Я в своей профессии». 2. Составление образа делового человека. Составить имидж делового человека. Сформулировать взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 	6	ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
Раздел 3. Психология конфликта			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Определение понятия «конфликт». Структура и типология конфликта</p>	-	ОК 1-9
	<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить подборку пословиц и поговорок на тему «Конфликт». Проанализировать материал с точки зрения особенностей конфликта. 2. Описать сущность конфликта и его основные характеристики. 3. Сформулируйте основные причины конфликтов. 	9	ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
Тема 3.2. Особенности управления конфликтами	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Алгоритм управления конфликтом. Технологии разрешения конфликта.</p>	1	ОК 1-9
	<p>Практическое занятие. ПЗ№2 Выполнение диагностики. Диагностический инструментарий: Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса.</p>	2	ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ конфликтов в своей профессиональной деятельности и составление алгоритма управления конфликтом. 	4	

	Самостоятельная работа №8. Домашняя контрольная работа (по всему курсу обучения)	10	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1-3.4, 4.1-4.2
	Дифференцированный зачет	1	
	Всего:	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

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, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — 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, 2022. — 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, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Сахарчук Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.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, 2022. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

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, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Аминов И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2022. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

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.

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
<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>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>	<p>Решение ситуационных задач</p> <p>Тестирование</p> <p>Наблюдение за использованием техник и приемов эффективного общения в тренинговой работе.</p> <p>Дифференцированный зачёт</p>