

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.05.2022 09:57:46
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики и психологии



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность:
43.02.10 Туризм

Уровень базового образования обучающихся:
Основное общее образование

Вид подготовки:
Базовый

Квалификация выпускника:
Специалист по туризму

Профиль:
Социально-экономический

Форма обучения:
Очная

Челябинск 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 474.

Автор-составитель: Попова Н.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии.

Протокол № 10 от 30.05.2022 г.

Заведующий кафедрой педагогики и психологии



Л.В. Львов

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	5
3. Условия реализации учебной дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	12

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

ОП.01 Психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалистов среднего звена)

Общепрофессиональная дисциплина профессионального учебного цикла.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения 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 учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального проведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

- 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.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского 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 туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности	ЛР 2
Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире	ЛР 4
Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности	ЛР 7
Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 28

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 51 час в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 17 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)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лекционные занятия	16
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
написание эссе	3
подготовка презентаций	4
работа с информационными материалами	4
подготовка к публичным выступлениям	4
подготовка к дифференцированному зачету	2
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4	5
5 семестр				
Раздел 1. Структурная и динамическая организация общения				
Тема 1.1 Психология общения: история, структура и значение дисциплины	Содержание учебного материала	2	1,2	ОК 1. - ОК 9. ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	1. Психология как наука. История её возникновения и развития. Структура психологической науки. Коммуникативная деятельность – понятие, мотивы. Значение психологии общения для всестороннего развития личности.			
	Практические занятия	2		
	Дискуссия по теме: «Единство общения и деятельности в психологии общения».			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
Написание эссе по одной из выбранных тем				
Тема 1.2. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	2	ОК 1. - ОК 9. ПК 4.2. ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	1. Невербальное общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Структура невербального общения как результата формирования взаимоотношений. 3. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.			
	Практические занятия	2		
	Устный опрос и дискуссия по темам: «Формы невербального общения», «Использование логических законов и понятий в характеристике общения как элемента и системы корпоративной культуры».			
	Самостоятельная работа обучающихся:	2		
Работа с информационными материалами по темам: 1. Межличностное и массовое общение. 2. Вербальное и невербальное общение. 3. Навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации.				
Раздел 2. Психология общения				
Тема 2.1 Структура общения	Содержание учебного материала	2	1,2	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения			

	Практические занятия	2		ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.
	Дискуссия по темам: «Изучение проксемических особенностей невербального общения, особенностей визуального контакта», «Подробная характеристика психологических и паралингвистических особенностей невербального общения и их использование в индустрии сервиса и услуг».			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		ПК 2.5.
	Подготовка к публичным выступлениям по теме: «Применение техники общения с демонстрацией конечного результата для дальнейшего анализа».			ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
Тема 2.2 Спор, дискуссия, полемика.	Содержание учебного материала	2	2	ОК 2. ОК 3.
	1. Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.			ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.
	Практические занятия	2		ПК 2.4. ПК 2.5.
	Проведение кейс-метода по темам: «Изучение особенностей ведения спора, дискуссии, полемики», «Психологические приемы убеждения в споре (приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволенные и непозволенные уловки)».			ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Работа с информационными материалами по теме: «Используемые приёмы спора, дискуссии и полемики в разных странах мира».			
Тема 2.3 Эффекты восприятия и формы взаимодействия	Содержание учебного материала	2	2	ОК 2. ОК 3.
	1. Определение понятия «восприятие». Описание основных эффектов восприятия и форм взаимодействия. Примеры форм взаимодействия в повседневной жизни. Значение восприятия и взаимодействия в современном мире.			ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2.
	Практические занятия	2		ПК 2.3.
	Проведение устного опроса по темам: «Основные принципы взаимодействия в процессе общения», «Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция».			ПК 2.4. ПК 2.5.
	Самостоятельная работа обучающихся	2		ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	Подготовка к публичным выступлениям			
Раздел 3. Имиджология и эффективность коммуникаций				
Тема 3.1 Деловые переговоры как форма общения	Содержание учебного материала	2	2	ОК 1. ОК 2.
	1. Понятие «деловые переговоры». Особенности деловых переговоров как процессов. Организация деловых переговоров в разных странах мира.			ОК 3.
	Практические занятия	2		ОК 4.
	Решение кейс-метода по темам: «Создание благоприятного психологического климата			ОК 5.

	во время переговоров», «Формирование переговорного процесса», «Выслушивание партнера как психологический прием», «Техника и система аргументирования».			ПК 3.1. ПК 3.4. ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Написание эссе по теме: «Влияние имиджа на отношение к миру».			
Тема 3.2 Деловое совещание как форма делового общения	Содержание учебного материала	2	2	ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	1. Характеристика понятия «Деловое совещание». Отличительные особенности деловых совещаний от деловой беседы. Деловое общение как средство и процесс делового совещания.			
	Практические занятия	2		
	Проведение кейс-метода по темам: «История ораторского искусства», «Подготовительный этап в организации делового совещания», «Особенности организации совещаний, круглых столов в России и странах мира», «Коммуникационно-речевые средства в проведении деловых совещаний».			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Подготовка презентации			
Тема 3.3 Деловая беседа как основная форма делового общения	Содержание учебного материала	2	1,2	ОК 2. ОК 8. ПК 4.1 ПК 4.2. ЛР-2,4,7,16-18, 25,28
	1. Понятие деловой беседы и ее отличительные особенности. Основные этапы деловой беседы. Цели и задачи деловой беседы.			
	Практические занятия	4		
	1. Дискуссия по теме: «Условия успешного ведения деловых бесед и переговоров», «Проведение деловых переговоров, конференций, совещаний с помощью деловой беседы». 2. Проведение дифференцированного зачета.			
	Самостоятельная работа обучающихся	4		
	1. Подготовка презентации 2. Подготовка к дифференцированному зачету			
Всего		51		

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения требует наличия учебного кабинета социальной психологии и психологии общения.

Помещение кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.4.2 № 178-02).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет социальной психологии и психологии общения	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Компьютер- 1 - Монитор- 1 - Клавиатура -1 - Парты-9 - Стол учителя-1 - Стул учителя -1 - Стулья-18 - Плазма -1 - Жалюзи -1 - Доска магнитно-маркерная - 2. <p>Рабочее место преподавателя снабжено выходом в корпоративную сеть и Интернет, имеется контентная фильтрация.</p> <p><i>Программное обеспечение</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eclipse java luna SR1 win32 2. 7-Zip 3. 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) 4. Mozilla Firefox 5. Adobe Flash Player ActiveX 6. Adobe Flash Player Plugin 7. Adobe Reader 8. ESET Endpoint Antivirus 9. Microsoft™ Windows® 7 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) 10. Windows® Internet Explorer® 11 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) 11. Microsoft™ Office® 12. Компоненты Windows Live 13. Xampp 14. IrfanView 15. Java 7 16. Google Chrome 17. «Гарант аэро» 18. КонсультантПлюс 19. HRS Opera
2.	Библиотека Читальный зал	<p><i>Компьютерное и интерактивное оборудование:</i></p> <p>АРМ библиотекарей - 7, АРМ для читателей - 3, принтер - 2, сканер - 1</p> <p><i>Материальное оснащение:</i></p> <p>Стеллаж - 97, кафедра - 3, выставочный стеллаж - 7, каталожный шкаф - 4, рабочие столы, стулья. Каталожная система библиотеки - для обучения</p>

		студентов умению пользоваться системой поиска литературы (карточная и электронная) Количество посадочных мест: 102
--	--	--

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A.
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Юрайт, 2017. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D.
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B.
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291.

Дополнительная литература:

1. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2018. — 327 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/32E909B9-A64E-480D-A813-D19514388E3D
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. — 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>
3. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение В 2 ч. Ч. 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585.
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Ч. 2: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - М.: Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE.
5. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. Совет по психологии Учебно-методического объединения (УМО) по классическому университетскому образованию в РФ. <http://www.psyzmsu.ru/educat/umo/>.
2. Каталог книг, видеоматериалов и информационно-методических средств по психологии УМК «Психология» <http://www.psychosoft.ru/catalog.htm>.

3. Российское психологическое общество [http://www. Psychology.ru/zpo/](http://www.Psychology.ru/zpo/).
4. «Библиотека психологической литературы» BOOKAP <http://bookap.info>.
5. Тексты по психологии по смежным гуманитарным дисциплинам PSYLIB <http://psylib.kiev.va>.
6. Подборка электронных версий книг «Флогистон: Психология из первых рук» <http://flogiston.ru/libzazy>.
7. Книги и статьи по различным направлениям психологии «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/azticles>.
8. Электронные книги по психологии, сборника тестов, а также различные программы в области психологии My Wozd.ru, <http://psylib.myword.ru>.
9. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
10. ЭБС ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>
11. ЭБС «ZNANIUM.COM» - Режим доступа: <http://znanium.com>

Интерактивные формы проведения занятий

В целях реализации компетентностного подхода для обеспечения качественного образовательного процесса применяются интерактивные формы проведения занятий:

Интерактивные формы проведения занятий (в часах)

Форма \ Вид	Лекционные занятия	Практические занятия	Всего
Дискуссия	-	9	9
Кейс-метод	-	6	6
Итого интерактивных занятий	-	15	15 часов, что составляет 44,1% от аудиторной нагрузки

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устного опроса, кейс-метода, контрольной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Контрольная работа Кейс-метод</p>
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности взаимосвязи общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - особенности делового общения, типы, виды, формы; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 	<p>Устный опрос</p>