

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)
Гуманитарный колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Психология делового общения

специальности 43.02.10 Туризм

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией
Гуманитарного колледжа РГГУ
по общепрофессиональным
дисциплинам/профессиональным модулям
по специальности 43.02.10 Туризм

Разработана на основе
федерального государственного
образовательного стандарта СПО
по специальности 43.02.10 Туризм (утвержден
приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г.
№ 474).

Протокол
№ 1 от «10» сентября 2021 г.

Разработчик: Карпук В.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Кузьмина К.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена: дисциплина Психология делового общения входит в Профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной ОП.01.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения 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 учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен **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 поведения 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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

1.5. Результаты освоения программы дисциплины.

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
написание реферата	16
Промежуточная аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Введение			6	
Тема 1.1. Предмет и задачи учебного курса Психология делового общения	Содержание учебного материала		2	1
	1	Общение и общительность общение и деятельность.		
	2	Предмет, основные категории и задачи курса «Психология делового общения». Место дисциплины в системе психологических знаний.	2	
Самостоятельная работа Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы (темы реферата): Психология общения в системе научных и психологических знаний Теоретические подходы изучения проблемы общения в психологии и социологии Предмет и задачи курса «психология общения»			2	
Раздел 2. Психология общения			24	
Тема 2.1. Психологическое содержание понятия «общение»	Содержание учебного материала		2	1
	1	Психологическое содержание понятия «общение». Различие понятий «общение» и «коммуникация» в различных науках. Структура общения. Функции общения. Виды и уровни общения.		
	2	Теоретические подходы изучения проблемы общения в психологии. Обсуждение рефератов.	2	3
	3	Модели общения. Критерии общения.	2	2
Самостоятельная работа. Литературные примеры на различение по признакам. Общение, коммуникации, «необщение», коммуникация в общении, общение в коммуникации			2	
Тема 2.2. Позиции партнеров в общении	Содержание учебного материала		2	2
	1	Позиции партнеров в общении. Психологический смысл позиции «над», «под», «на равных», «пра-мы», «демонстративно-отстраненная». Сильные и слабые стороны каждой позиции.		
	2	Позиции в общении по отношению к ситуации. Психологический смысл позиции «над ситуативной», «доситуативной», «ситуативной», «внеситуативной». Сильные и слабые стороны каждой позиции.	2	3

Тема 2.3. Типы совместного взаимодействия	Содержание учебного материала		2	3
	1.	Интерактивная сторона общения. Психология совместной деятельности и общения. Различный теоретические подходы к пониманию взаимодействия.		
	2.	Типология совместной деятельности по Л.И. Уманскому	2	2
Тема 2.4. Эффективные технологии общения	Содержание учебного материала		2	2
	1.	Психология слушания. Виды слушания. Модель общения Томаса Гордона Эффективные технологии общения. Трансактный анализ Э.Берна.		
Самостоятельная работа Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы (темы реферата): Общение как возможность совместной деятельности Общение и восприятие Общение и память Проблема продуктивности стиля общения Технология спонтанности Ф.Перлза История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Эффективные способы коммуникации			6	
Раздел 3. Психология делового общения			18	
Тема 3.1. Виды делового общения	Содержание учебного материала		2	1
	1	Публичные выступления. Виды, функции. Этапы подготовки. Ошибки в публичных выступлениях. Методы слушания публичных выступлений.		
	2	Деловые переговоры. Техника ведения переговоров. Подготовка переговорного процесса. недостатки и ошибки в переговорном процессе.		
	3	Эффективные технологии общения. Ведение деловой беседы. Особенности, функции, виды, этапы деловой беседы. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Просчеты, которых следует избегать во время беседы. Рассмотрение психологических типов собеседников.		
	4	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды.	2	
Тема 3.2. Специфика	Содержание учебного материала		2	1
	1	Специфические особенности и средства делового общения. Кинесика, Такесика. Проксемика в		

делового общения		деловом общении. Каналы восприятия в деловом общении. Этапы делового общения.		
	2	Основные виды убеждения. Условия и приемы убеждения. Тактики убеждения и манипуляции.	2	1
Самостоятельная работа: Понятия полемики, спора, дискуссии. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды самостоятельное изучение конспектов лекций, литературы по теме «Психология делового общения»			6	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Формы и принципы управленческого общения				
2. Структуру управленческого общения				
3. Коммуникативная компетентность руководителя				
4. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления				
5. Основные требования подготовки к публичному выступлению				
6. Преимущества и недостатки делегирования полномочий				
7. «Комплекс угрожающего авторитета» и пути его преодоления				
8. Психотехники овладения инициативой в общении				
9. Конструктивные и деструктивные приемы в переговорном процессе				
11. Психотехники влияния на людей и убеждающего воздействия				
12. Психологическая сущность профессионального общения руководителя.				
13. Техника (прием) активного слушания				
14. Техника постановки вопросов и тактика ответов на них.				
15. Психологические особенности делового общения.				
16. Психологические особенности ведения переговоров.				
17. Психологические особенности проведения совещаний				
18. Позволяющие и не позволяющие уловки в полемике.				
19. Основные виды убеждения.				
20. Условия и приемы убеждения.				
21. Тактика убеждения				
22. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций				
23. Обратная связь в межличностной коммуникации				
Всего:			48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Учебное оборудование: Рабочие места обучающихся. Рабочее место преподавателя. Маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекс учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты, карты.

Технические средства: ноутбуки с выходом в Интернет (лицензионное программное обеспечение: 7 zip, Kaspersky endpoint security 10, K-lite codec pack, Microsoft Office 2013), переносной проектор, переносной телевизор с DVD проигрывателем, магнитофон, аудиоколонки.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>
2. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099226>
3. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп. - М: Юрайт, 2020. – 207 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/451539>

Дополнительная литература:

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шерер. - М: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.
2. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2020. - 476 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/450979>
3. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - М: Юрайт, 2020. - 437 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/450805>
4. Лавриненко В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - М: Юрайт, 2020. - 350 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/451052>
5. Леонов Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2020. - 193 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455694>
6. Садовская В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - 2-е изд., испр. и доп. - М: Юрайт, 2020. - 169 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/452363>
7. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - М: Юрайт, 2020. // URL: <https://urait.ru/bcode/455217>
8. Собольников В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В.

Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2020. - 202 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455243>

9. Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. - 317 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Российский портал открытого образования <http://www.edu.ru/>
2. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
3. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
4. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>
5. <http://flogiston.ru/>
6. <http://psychology.net.ru/>
7. <http://psyjournal.ru/index.php>
8. <http://psylib.org.ua/books/index.htm>
9. <http://www.abccba.ru/abc68.php>
10. <http://www.follow.ru/>
11. <http://www.ipras.ru/08.shtml>
12. <http://www.voppsy.ru/>

Обмен информацией с российскими образовательными организациями:

1. ФГБОУ ВПО «Академия гражданской защиты Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности от 12.09.2014 г.).
2. Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы «Школа № 709» (договор о сетевой форме реализации образовательных программ от 01.09.2020 г.)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания:	зачет
цели, функции, виды и уровни общения	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
роли и ролевые ожидания в общении	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
нормы и правила профессионального поведения и этикета	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
механизмы взаимопонимания в общении	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
этические принципы общения	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
закономерности формирования и развития команды;	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
Умения:	зачет
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
использовать эффективные приемы управления конфликтами	внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы