

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
ОП.01 Психология делового общения  
для специальности 43.02.10 Туризм  
базовой подготовки

2022

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                      | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 6  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ           | 10 |
| 4. 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 является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.10 Туризм для очной формы обучения, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в общий гуманитарный учебный цикл.

Дисциплина «Психология делового общения» предполагает изучение основ общения, культуры коммуникации, приобретение навыков эффективного общения и межличностного взаимодействия.

## 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 учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения 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

**Освоение учебной дисциплины способствует формированию у студентов следующих общих компетенций:**

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.

**профессиональных** компетенций, соответствующих видов деятельности:

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 туристическими агентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на основе программы дисциплины:** максимальная учебная нагрузка для обучающихся **84 часов**, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся **56 часов**; на самостоятельную работу обучающихся отводится **28 часов**.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                      | <b>Объем часов</b> |
|--|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                   | 84                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>        | 56                 |
| В том числе:   |                    |
| теоретические занятия  | 28                 |
| практические занятия   | 28                 |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>             | 28                 |
| Промежуточная аттестация в форме<br>дифференцированного зачета | 2                  |

## 2.2.Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Психологии делового общения»

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов  | Уровень освоения |
|---|---|--------------|------------------|
| 1   | 2   | 3            | 4                |
| <b>Раздел 1. Понятие делового общения многообразие его целей и форм</b>                                     |   | <b>18/10</b> |                  |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Предмет психологии делового общения   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>2</b>     |                  |
|   | Предмет психологии делового общения, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов | 2            |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2            |                  |
|   | Подготовка докладов и выступлений по теме: «Общение и личность»   |              |                  |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Цели, функции, виды и уровни общения  | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>6</b>     |                  |
|   | Общение как сложный процесс взаимодействия между людьми. Виды и уровни общения.   | 2            |                  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 4            |                  |
|   | <b>Практическая работа № 1</b> Стороны общения – коммуникативная, перцептивная,   |              |                  |
|   | <b>Практическая работа № 2</b> Невербальная коммуникация – жесты, позы, мимика.   |              |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 3            |                  |
|   | Подготовка докладов и выступлений по теме «Общение и социальные отношения»  |              |                  |
| <b>Тема 1.3.</b><br>Роли и ролевые ожидания в общении   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>     |                  |
|   | Сущность ролевого поведения. Ролевые конфликты. Сущность ролевого ожидания и ролевого исполнения.   | 2            |                  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2            |                  |
|   | <b>Практическая работа № 3</b> Роли и ролевые ожидания. Общение как взаимодействие  |              |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2            |                  |
|   | Подготовка сообщения по теме: «Понятие социальной роли»   |              |                  |
| <b>Тема 1.4.</b> Специфика делового общения, структура коммуникативного акта, условия установления контакта | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>6</b>     |                  |
|   | Деловая коммуникация и деловое общение. Структура коммуникативного акта. Условия и принципы установления делового контакта.   | 2            |                  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 4            |                  |
|   | <b>Практическая работа № 4</b> Изучение способов бесконфликтного общения и саморегуляции.   |              |                  |
|   | <b>Практическая работа № 5</b> Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения   |              |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 3            |                  |
|   | Решение ситуационных задач по теме: «Идентификация конфликтов»  |              |                  |
| <b>Раздел 2. Специфика делового общения в туризме</b>   |   | <b>16/8</b>  |                  |

|   |   |             |  |
|---|---|-------------|--|
| <b>Тема 2.1.</b><br>Нормы и правила профессионального поведения и этикета                 | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>    |  |
|   | История этикета, возникновение норм и правил поведения. Особенности профессионального поведения и этикета обучающихся: работа с учебником                   | 2           |  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2           |  |
|   | <b>Практическая работа № 6</b> Приемы эффективного общения в профессиональной деятельности  |             |  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           |  |
|   | Подготовка сообщения по теме: «Основные заповеди делового этикета»  |             |  |
| <b>Тема 2.2.</b> Механизмы взаимопонимания в общении                                      | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>    |  |
|   | Возможности и границы взаимопонимания. Уровни взаимопонимания. Восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Механизмы взаимопонимания в общении | 2           |  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2           |  |
|   | <b>Практическая работа № 7</b> Деловые переговоры. Психологические особенности ведения деловых дискуссий.   |             |  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           |  |
|   | Подготовить сообщение по теме: «Стиль руководства. Выбор оптимального стиля руководства»  |             |  |
| <b>Тема 2.3.</b><br>Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>    |  |
|   | Условия и особенности применения техники и методов общения. Правила ведения беседы  | 2           |  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2           |  |
|   | <b>Практическая работа № 8</b> Соблюдение делового этикета с учетом особенностей партнеров по общению.  |             |  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           |  |
|   | Составить сравнительную характеристику по теме: «Эффективные техники общения»   |             |  |
| <b>Тема 2.4.</b> Этические принципы общения   | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>    |  |
|   | Сущность этики делового общения. Основные принципы делового общения   | 2           |  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2           |  |
|   | <b>Практическое занятие № 9</b> Решение ситуационных задач по деловому общению  |             |  |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           |  |
|   | Составление доклада 5-ти зарубежных стран на тему: «Национальный этикет»  |             |  |
| <b>Раздел 3. Деловое общение и индивидуальные особенности</b>                             |   | <b>12/6</b> |  |
| <b>Тема 3.1.</b><br>Влияние индивидуальных особенностей                                   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 4           |  |
|   | Сущность индивидуально-психологических особенностей. Учет индивидуально-психологических особенностей партнеров при конструировании эффективного общения     | 2           |  |
|   | <b>В том числе практические занятия:</b>  | 2           |  |
|   | <b>Практическое занятие № 10</b> Изучение психологических особенностей общения  |             |  |

|  |  |            |  |
|--|--|------------|--|
| партнеров на процесс общения   | <b>Самостоятельная работа</b>  | 2          |  |
|  | Подготовка сообщения по теме: «Этика и психология деловых бесед и переговоров»   |            |  |
| <b>Тема 3.2.</b> Особенности ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами и туристами из-за рубежа | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |  |
|  | Особенности межнациональных контактов. Современное состояние национальных особенностей делового общения.   | 2          |  |
|  | <b>В том числе практические занятия:</b>   | 2          |  |
|  | <b>Практическое занятие № 11</b> Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура.  |            |  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | 2          |  |
|  | Составить сравнительную характеристику: «Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах»       |            |  |
| <b>Тема 3.3.</b> Источники, виды и способы разрешения конфликтов   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |  |
|  | Виды конфликтов. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Конфликт и способы его разрешения   | 2          |  |
|  | <b>В том числе практические занятия:</b>   |            |  |
|  | <b>Практическое занятие № 12</b> Приемы управления конфликтами   |            |  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | 2          |  |
|  | Применение несложных приемов управления конфликтами  |            |  |
| <b>Раздел 4. Коллектив и личность.</b>   |  | <b>8/4</b> |  |
| <b>Тема 4.1.</b> Закономерности формирования и развития команды  | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |  |
|  | Изучение закономерностей формирования и развития команды. Овладение практическими методами управления командой и трансляции корпоративной культуры | 2          |  |
|  | <b>В том числе практические занятия:</b>   | 2          |  |
|  | <b>Практическое занятие № 13</b> Психологические закономерности развития коллектива  |            |  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | 2          |  |
|  | Подготовить сообщение по теме: «Методы формирования команд»  |            |  |
| <b>Тема 4.2.</b> Приемы командного воздействия   | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |  |
|  | Приемы командного воздействия. Навыки эффективного влияния   | 2          |  |
|  | <b>В том числе практические занятия:</b>   | 2          |  |
|  | <b>Практическое занятие № 14</b> Эффективные способы взаимного принятия решений  |            |  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | 2          |  |
|  | Решение ситуационных задач по теме: «Идентификация конфликтов»   |            |  |
|  | <b>Дифференцированный зачет</b>  | <b>2</b>   |  |
| <b>ИТОГО</b>   |  | <b>84</b>  |  |



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

#### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому оснащению

Для реализации программы учебной дисциплины ОП. 01 Психология общения предусмотрены следующие помещения: кабинет «Психологии», оснащенный техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Психология делового общения : учебное пособие / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — ISBN 978-5-406-06373-6. — URL: <https://book.ru/book/927708> (дата обращения: 04.12.2020). — Текст : электронный
2. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371> (дата обращения: 04.12.2020). — Текст : электронный
3. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2017. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
4. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2015. - 409с.
5. Сахарчук, Е.С Психология делового общения в туризме. Ростуризм. Москва 2014 г 189 с. (book.ru)
6. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) -Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2015. -448с.
7. Сухов А. Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) – М.: Издательский центр «Академия», 2014 -240с.1.Дубровина И.В. Психология: учебник для СПО/ И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. - М.: Академия, 2011. – 453 с.

Интернет-ресурсы:

1. <https://www.book.ru/> Электронная библиотека.
2. <http://e-library.su/books-on-psychology/> Электронная библиотека.
3. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru>
4. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

**Итоговыми контролем** освоения обучающимися дисциплины ОП .01 «Психология делового общения» является **дифференцированный зачет**.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)  | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения   |
|---|---|
| <p>В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами;</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся <b>должен знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды</li> </ul> | <p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- письменное тестирование;</li> <li>- домашнее задание творческого характера;</li> <li>- практические задания;</li> <li>- активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)</li> <li>- дифференцированный зачет</li> </ul> <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- традиционная система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая оценка.</li> </ul> <p>Методы контроля направлены на проверку умения учащихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;</li> <li>- осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;</li> <li>- работать в группе, представлять, как свою, так и позицию групп.</li> </ul> |