

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2022 14:13:23
Уникальный программный код:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

**Предметная (цикловая) комиссия гуманитарных
и естественнонаучных дисциплин**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОП.01 Психология делового общения

Наименование специальности 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника специалист по туризму

Форма обучения очная

Майкоп, 2022

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 43.02.10 Туризм.

Составитель рабочей программы:

преподаватель первой категории



(подпись)

М.К. Анчекова

И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии гуманитарных и естественных дисциплин

Председатель предметной (цикловой) комиссии

«25» 05 2022 г.



(подпись)

С.Н. Шхапацева

И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по учебно-методической работе



(подпись)

«25» 05 2022 г.

Ф.А. Топольян

И.О. Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	23
6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения (далее – программа) является составной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Психология делового общения является обязательной частью общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

З1 - цели, функции, виды и уровни общения;

З2 - роли и ролевые ожидания в общении;

З3 - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

З4 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

З5 - механизмы взаимопонимания в общении;

З6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З7 - этические принципы общения;

З8 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

З9 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З10 - закономерности формирования и развития команды.

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В процессе освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

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

Предоставление турагентских услуг

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.

Предоставление услуг по сопровождению туристов

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.

Предоставление туроператорских услуг

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.

Управление функциональным подразделением организации

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.5. Количество часов на освоение программы:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:

лекций, уроков – 34 часа,

практических занятий – 14 часов

консультаций – 4 часа,

самостоятельной работы обучающегося – 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов (всего)	В 6 семестре
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	46	46
в том числе:		
теоретические занятия (Л)	32	32
практические занятия (ПЗ)	14	14
Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)	20	20
Консультации	4	4
Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет в 6 семестре	2	2
Общая трудоемкость	72	72

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

№ п/п	Шифр и № занятия	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка на студента, час.	Количество часов				
				Теоретические занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Консультации	Самостоятельная работа обучающихся
Введение								
1.	Л1	1. Общие сведения о психологии.	3	2				1
Раздел 1. Основные категории психологии делового общения								
Тема 1.1 Понятие делового общения, многообразие его целей и форм								
2.	Л2	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.	3	2				1
3.	Л3	Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения».	3	2				1
Тема 1.2 Специфика делового общения								
4.	Л4	Специфика профессионального делового общения. Среда межличностного общения.	3	2				1
5.	Л5	Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения.	3	2				1
6.	ПЗ1	Личность в деловом общении.	3		2			1
Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении								
Тема 2.1 Личность и ее понимание								
7.	Л6	Человек как индивид, личность, субъект деятельности и индивидуальности.	3	2				1
Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении								
8.	Л7	Понятие о темпераменте.	3	2				1
9.	Л8	Понятие о характере.	3	2				1
10.	ПЗ2	Приемы саморегуляции как условие	3		2			1

		эффективности общения в профессиональной деятельности.						
Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении								
11.	Л9	Понятие «эмоции», «чувства». Виды эмоций. Виды чувств.	3	2				1
12.	ПЗЗ	Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности.	3		2			1
Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения								
Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации								
13.	Л10	Стратегии устных коммуникаций. Слушание и проблемы понимания информации.	3	2				1
14.	ПЗ4	Отработка приемов эффективного слушания.	2		2			
Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации								
15.	Л11	Деловая беседа. Особенности индивидуальной и групповой беседы.	3	2				1
16.	Л12	Техника и тактика аргументации.	3	2				1
17.	ПЗ5	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	2		2			
Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения								
18.	Л13	Особенности невербального общения. Позы и жесты собеседников.	3	2				1
19.	ПЗ6	Анализ ситуаций в процессе невербального общения.	2		2			
Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса								
20.	Л14	Переговоры как процесс общения. Деловая встреча.	3	2				1
Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями								
21.	Л15	Убеждение и способы аргументации.	3	2				1

Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении								
Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия								
22.	Л16	Понятие конфликта и его сущность. Спор и определение его предмета.	3	2				1
23.	П37	Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.	2		2			
	К1	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
	К2	Консультации по подготовке к промежуточной аттестации.	2				2	
24.		Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена в 4 семестре	3	2				1
		ИТОГО	72	34	14		4	20

2.3. Содержание учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений
Введение	Содержание учебного материала Общие сведения о психологии. Общие сведения о предмете «Психология делового общения». Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками работающих в сфере туризма.	3	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Общие сведения о психологии.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами). Подготовка доклада по теме «Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму».	1	
Раздел 1. Основные категории психологии делового общения		15	
Тема 1.1 Понятие делового общения, многообразие его целей и форм	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Определение понятия «общение» Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Коммуникация» и «Межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.	6	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	4	
	1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.	2	
	2. Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю	2	

	подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
Тема 1.2 Специфика делового общения	Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации. Среда межличностного общения. Успех и признание, их влияние на поведение. Избегание неудачи. Призвание и ответственность. Достоинство и честь делового человека. Миссия и кодекс чести организации. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения и развития конкурентоспособности. Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения. Коммуникативные роли. Коммуникативные и психометрические типы деловых партнеров, стратегии и техники взаимодействия с ними.	9	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	4	
	1. Специфика профессионального делового общения. Среда межличностного общения.	2	
	2. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения.	2	
	Практические занятия	2	
	1. Личность в деловом общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами). Подготовка и оформление творческого задания (публичного выступления) по теме: «Проведение презентации торгового предложения» (на примере туристской фирмы).	3	
Раздел 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении		18	
Тема 2.1 Личность и ее понимание	Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности. Типология личности по К. Юнгу, ее значение в процессе общения, определение характера, его значение в деловом взаимодействии. Подходы к типологии человеческого характера К. Юнга. Характеристика шестнадцати социальных типов личности и особенности каждого в процессе деятельности и делового взаимодействия.	3	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5

	Индивидуально-психологические качества личности (темперамент, задатки, простейшие потребности, направленность личности, моральные качества, мировоззрения).		ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Человек как индивид, личность, субъект деятельности и индивидуальности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей темперамента и характера в деловом общении	Понятие о темпераменте. Типы темперамента и их сильные и слабые стороны, темперамент и свойства нервной системы. Типология Э. Кречмера. Свойства темперамента, психологическая совместимость темпераментов. Понятие о характере. Основные черты характера, Структура характера. Место характера в общей структуре личности. Акцентуация характера. К Леонгард, А. Личко.	9	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	4	
	1. Понятие о темпераменте.	2	
	2. Понятие о характере.	2	
	Практические занятия	2	
	1. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	3	
Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении	Понятие «эмоции», «чувства», классификации эмоций (стенические, астенические). Виды эмоций (настроение, аффект, страсть, виды чувств). Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства. Нравственные (моральные) чувства.	6	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4
	Теоретические занятия	2	

	1. Понятие «эмоции», «чувства». Виды эмоций. Виды чувств.	2	ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Практические занятия	2	
	1. Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения		24	
Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации	Стратегии устных коммуникаций. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнёру. Словесные диаграммы и речевые конструкты. Текст, его создание и этапы речевого действия. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания». Обратная связь и дебрифинг. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.	5	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Стратегии устных коммуникаций. Слушание и проблемы понимания информации.	2	
	Практические занятия	2	
	1. Отработка приемов эффективного слушания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	

	Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		
Тема 3.2 Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации	Содержание учебного материала Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.	8	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	4	
	1. Деловая беседа. Особенности индивидуальной и групповой беседы.	2	
	2. Техника и тактика аргументации.	2	
	Практические занятия	2	
	1. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения	Содержание учебного материала Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса	5	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Особенности невербального общения. Позы и жесты собеседников.	2	

	Практические занятия	2	
	1. Анализ ситуаций в процессе невербального общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса	Введение в теорию переговорного процесса. Переговоры как процесс общения. Семь принципов ведения переговоров Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Психология переговоров в экстремальной ситуации. Технология ведения переговоров в опосредованном режиме. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча.	3	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Переговоры как процесс общения. Деловая встреча.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями	Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия. Цели убеждающего воздействия. Психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование. Механизм убеждения. Аргументация. Требования формирования аргументаций, Требования к тезису, Основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: Риторические методы аргументации, Спекулятивные методы аргументации Техника опровержения доводов оппонента. Работа с возражениями. Типичные причины возражений	3	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2

	собеседника.		
	Теоретические занятия	2	
	1. Убеждение и способы аргументации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении		5	
Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия	Функциональное значение деловых конфликтов. Причины деловых конфликтов. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты. Модель делового конфликта. Последствия делового конфликта. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций. Классификация, формы проведения споров и определение его предмета. Психологические приемы воздействия в споре. Уловки в публичном споре.	5	У1; У2; У3; У4; 31; 32; 33; 34; 35; 36 ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1; ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2
	Теоретические занятия	2	
	1. Понятие конфликта и его сущность. Спор и определение его предмета.	2	
	Практические занятия	2	
	1. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Консультации при подготовке к промежуточной аттестации		4	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет в 6 семестре	2	

	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к промежуточной аттестации	1	
	ИТОГО	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов и др.);
- столы письменные;
- стулья;
- стол преподавателя;
- стул преподавателя;
- доска;
- шкаф для документов.

Технические средства обучения:

- средства информационно-коммуникационных технологий;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. В. Бороздина. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. - 228 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 73 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

3. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766784>

5. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/942797>

Дополнительная литература:

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под ред. Р. И. Маминой. - СПб.: Петрополис, 2019. - 192 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

3. Кирсанова, М.В. Деловая переписка [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 136 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/989805>

Интернет-ресурсы:

1. Психологический портал. Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>

2. Портал корпоративная деловая культура. Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniy>

3. Центр практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psyfactor.org>, свободный. – Загл. с экрана.

4. Сайт Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>, свободный. – Загл. с экрана

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Результаты обучения Формируемые умения	Критерии оценки	Методы оценки
У1 – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими</p>	Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного).
У2 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности		Экспертная оценка при проведении устного опроса.
У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.
У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета		Экспертная оценка при выполнении практических занятий.
У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами		Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.

	затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	
Формируемые знания		
31 - цели, функции, виды и уровни общения	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает</p>	<p>Экспертная оценка при выполнении тестирования (письменного).</p> <p>Экспертная оценка при проведении устного опроса.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении ролей в деловых играх.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении практических занятий.</p> <p>Экспертная оценка при выполнении самостоятельной работы.</p>
32 - роли и ролевые ожидания в общении		
33 - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта		
34 - нормы и правила профессионального поведения и этикета		
35 - механизмы взаимопонимания в общении		
36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		
37 - этические принципы общения		
38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения		
39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		
310 - закономерности формирования и развития команды		

	практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	
--	---	--

5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Адаптация рабочей программы дисциплины ОП.01 Психология делового общения проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

Оборудование учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин для обучающихся с различными видами ограничения здоровья

Оснащение учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеувеличителей для удаленного просмотра. Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемым партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

Информационное и методическое обеспечение обучающихся

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3.2. рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутистического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины ОП.01 Психология делового общения формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Дополнения и изменения в рабочей программе

за 2018/2019 учебный год

В рабочую программу ОП.01 Психология делового общения по специальности
по специальности **43.02.10 Туризм**

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внесла _____ М.К. Анчекова
(подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании предметной (цикловой) комиссии гуманитарных и естественнонаучных дисциплин.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии _____ С.Н. Шхапацева
(подпись)