

Департамент образования Вологодской области
Бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«Череповецкий технологический колледж»

Рассмотрено
на заседании методической комиссии
сервиса, услуг и легкой промышленности
протокол № 1 от «01 сентября 2019 г.
Председатель МК Лебедева Ю.А.
/Лебедева Ю.А./

УТВЕРЖДАЮ
Директор БПОУ ВО «Череповецкий
технологический колледж»
Прищеп А.В.
«01 сентября 2019.



СОГЛАСОВАНО
ООО ТК «Акварели»
Генеральный директор
/Гусева Т.В./



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Основная профессиональная образовательная программа –
программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

г. Череповец, 2019

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм»

Разработчики:

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж» город Череповец Вологодская область

Разработчики: 1. В.В. Рябченко

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС специальность 43.02.10 «Туризм»

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина «Психология делового общения» является компонентом базовой части профессионального цикла.

ОП.00 Общепрофессиональный учебный цикл

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с 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 поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведение 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. Результаты освоения:

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

Код	Наименование результата обучения
OK 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
OK 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
OK 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
OK 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
OK 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

OK 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
OK 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
OK 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
OK 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной 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 турагентами 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 освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки 108 часа, в том числе:
 аудиторные занятия 72 часа, в том числе:

теоретические занятия – 40 часов;

практические работы – 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
практические занятия	32
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
1. Подготовка сообщений по заданной тематике 2. Выполнение домашних заданий общего плана и индивидуальных заданий: составление схем, заполнение таблиц, написание эссе, составление глоссария, написание рефератов и конспектов. 3. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
1. Психология общения	Введение. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение, наши поступки в общении, самоподача в общении. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.	4	1/2
	Практическая работа № 1 «Роль невербальных и акустических средств в процессе общения»	4	3
	Самостоятельная работа: - доклад на тему по выбору: «Психологические требования к оформлению рекламы»	2	3
2. Деловое общение, его виды и формы.	Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.	4	1
	Практическая работа № 2 «Деловая беседа как основная форма делового общения»	2	3
	Самостоятельная работа: -конспект «Теория трансакции Эрика Берна» -тест «Коммуникальны ли вы?»	5	3
3. Влияние гендерных, этнических, возрастных и	Влияние гендерных особенностей на деловое общение. Этнические особенности и их влияние на деловое общение. Возрастные особенности и их влияние на деловое общение. Влияние характерологических особенностей на деловое общение.	6	3

характерологических особенностей на поведение людей в ходе делового общения.	<p>Практическая работа № 3 «Гендерные стереотипы и их влияние на человека»</p> <p>Самостоятельная работа: -составить глоссарий, -изучить гендерные стереотипы общества представленные в СМИ</p>	6	3
4. Психологические факторы и неосознанные регуляторы, влияющие на поведение потребителей туруслуг в ходе делового общения.	<p>Психологические детерминанты осознанного поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения: мотивационно-целевой компонент; влияние волевой и чувственной сфер личности клиента; особенности познавательной сферы личности клиента; интеллект клиента. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения: влияние на психику человека макро- и микромира; природно-обусловленные базовые побудители деятельности и бессознательные и подсознательные регуляторы выбора целей, поведенческих реакций и принятия решений; темпераментные особенности потребителей туруслуг</p>	6	2
	<p>Практическая работа № 4 « Поведение потребителей туруслуг в ходе делового общения»</p>	6	3
	<p>Самостоятельная работа: -конспект «Речевые модули ответов на возражения»</p>	5	3
5. Деловые переговоры.	<p>Психологические аспекты переговорного процесса: создание благоприятного психологического климата во время переговоров; выслушивание партнера как психологический прием; техника и тактика аргументирования; формирование переговорного процесса. Невербальные особенности в процессе проведения переговоров: кинесические особенности, проксемические особенности, визуальный контакт, психологические и паралингвистические особенности. Спор, дискуссия, полемика. Культура спора: предмет спора; позиции полемистов; употребление понятий; поведение</p>	4	3

	<p>участников спора; уважительное отношение к оппоненту; выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора; вопросы в споре и виды ответов; нечестные приемы; позволительные и непозволительные уловки в споре.</p>		
	<p>Практическая работа № 5 Тренинг «Искусство ведения переговоров»</p>	6	3
	<p>Самостоятельная работа: -эссе « Учет психологических особенностей собеседника в процессе переговорной деятельности»</p>	4	3
6. Деловое общение в рабочей группе.	<p>Социально-психологические особенности рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе руководитель-подчиненный. Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Классификация психотипов личностей. Проблема лидерства. Референтная группа. Типы лидеров. Роль руководителя в становлении коллектива. Неформальные отношения между руководителем и подчиненными.</p>	4	3
	<p>Практическая работа № 6 Тренинг «Кораблекрушение»</p>	4	2
	<p>Самостоятельная работа: - конспект « Классификация типов личности в рабочей группе» -тест «КОС»</p>	4	2/3
7. Конфликты и конфликтные ситуации. Стрессы.	<p>Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Эустресс и дистресс. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоусточивого поведения. Приемы саморегуляции</p>	6	3

	Практическая работа № 7 Тренинг «Враги»	4	3
	Самостоятельная работа: - конспект «Способы урегулирования конфликтов», - тест «Поведение в конфликте»	5	3
8. Организационные коммуникации, структура и механизмы делового общения на предприятиях сферы туризма.	Коммуникация, структура и механизмы делового общения на предприятиях сферы туризма.	4	2
	Практическая работа № 8 «Организационные коммуникации, структура и механизмы делового общения на предприятиях сферы туризма».	2	
	Дифференцированный зачёт	2	3
Итого		44	

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 зада

3. УСЛОИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя – 1,
- компьютер,
- проектор,
- экран,
- комплект раздаточных учебных материалов по различным темам (тесты, таблицы),
- комплект практических работ по предмету,
- фонды оценочных средств,
- список вопросов к зачету,
- аттестационный материал,
- учебно- методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие для вузов / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. - 256 с.
2. Деловая культура и психология общения: учебник пособие для сред. Проф. Образования / Г. М. Шеламова .8-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2015.
3. Дуркина А.И. Учебно-методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы для студентов технологического и социально-экономического профиля по учебной дисциплине «Психология делового общения» / А.И. Дуркина. – Череповец, 2014.

Дополнительные источники:

1. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений – 5 – е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2012.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. – 2 – е изд. – М.: ИНФРА– М, 2014.
3. Друзья, соперники, коллеги: инструменты воздействия/ Торстен Гавенер. М.: Эксмо, 2013.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра – М, 2008
5. Майерс Дэвид. Социальная психология. 7 – е изд. – СПб.: Питер, 2007
6. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2 – е изд. – М.: Инфра – М, Издательство «Весь Мир», 2003.
7. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2 – е изд. – СПб.: Питер, 2008. Рубин

- Дж., Pruitt Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: Прайм-ЕвроЗнак, 2003.
8. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
9. Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие/ М. И. Чеховских. – М.: Новое знание, 2006.
- 10.Шкуратова И.П. Самопредъявление личности в общении: Монография. – Ростов н/Д: ЮФУ, 2014.
- базы данных, информационно – справочные и поисковые системы:
http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml
<http://www.follow.ru/catalog/8>

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине «Психология делового общения», обеспечивает организацию и проведение текущего и итогового контроля индивидуальных образовательных достижений обучающихся.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных домашних заданий и подготовки сообщений.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета, который проводит преподаватель. Формы и методы текущего и итогового контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблица «**Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений**»).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>I</i>	2
Умения:	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Анализ выполнения практической работы.
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Проверка самостоятельной работы.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Устный зачёт.
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	
использовать эффективные приемы управления конфликтами	
Знания:	
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, ведение беседы, убеждения	
этические принципы общения	
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	
закономерности формирования и развития команды	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	верbalный аналог
90 -100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно