

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность
43.02.10 Туризм
(код и наименование специальности подготовки)

Квалификация
Специалист по туризму

Уровень программы подготовки
Базовый

Форма обучения
Очная

Санкт-Петербург
2021

Автор

преподаватель



(подпись)

Иванова М.Б.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 20 апреля 2021 г., протокол № 4.

Председатель

педагогического совета



(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.10 Туризм от 19 апреля 2021 г., протокол № 9

Председатель УМК



(подпись)

Ямковая И.Н.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой



(подпись)

Борош Н.А.

Начальник отдела
информационных
технологий



(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения предназначена для изучения дисциплины в организациях среднего профессионального образования при подготовке квалифицированных специалистов среднего звена и является частью программы подготовки специалистов по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов:

Дисциплина ОП.01 Психология делового общения относится к циклу профессиональных дисциплин программы подготовки специалистов среднего звена.

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

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии делового общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально – психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

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.

Учебная дисциплина участвует в реализации профессиональных и общих компетенций:

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.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 81 час, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 27 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка(всего)	81
Обязательная аудиторная нагрузка(всего)	54
В том числе:	
- теоретическое обучение	18
- практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
В том числе:	
подготовка практико-ориентированных работ	
подготовка к практическим занятиям	
домашняя работа	
<i>Итоговая аттестация</i>	
<i>Дифференцированный зачёт, 4 семестр</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
	Содержание учебного материала		
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя программу своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	2	3
Раздел 2. Психология общения	Содержание учебного материала	2	1
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения		
	3. Единство общения и деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.	2	2
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала		
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	1	2

(перцептивная сторона общения)	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Практическое занятие: Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)	2	3
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала.	1	2
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?	2	3
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	1	2
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»	2	
	Практическое занятие: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на	8	

	отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся.</p> <p>На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики</p> <p>Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.</p>	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала.	2	2
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	<p>Практическое занятие:</p> <p>Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевые игры.</p>	8	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся.</p> <p>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?</p>	2	3
Раздел 3 Конфликты и			

способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		2
	Практическое занятие. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	4	2
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала.	2	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		2
	Самостоятельная работа обучающихся. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	2	
	2 Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		2
	Самостоятельная работа обучающихся. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	5	2
Раздел 4. Этические нормы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала.	2	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		2
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и		

	этики деловых отношений		
	Контрольная работа по теме «Этика и психология общения»	2	2
	Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	8	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	4	2
	ВСЕГО:	81	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин. 196601, Санкт-Петербург, г. Пушкин, Петербургское шоссе, д. 2, строение 2, этаж 2 (помещение № 2420).

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACERV226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NECU321HiMT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Вuro 1.8 метра – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

ПО Microsoft (ОС Windows 10, MS Office 2013)

Свободно распространяемое программное обеспечение:

Adobe Acrobat reader DC, 7Zip.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1 **Сахарчук, Е.С.** Психология делового общения : учебное пособие / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06373-6. — URL: <https://book.ru/book/927708>

Дополнительные источники

1. **Рогов, Е.И.** Психология общения + Приложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06194-7. — URL: <https://book.ru/book/927031>

Интернет – ресурсы:

1. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru>;
2. /Электронный ресурс, «Эмоциональные состояния» <http://psylist.net>;
3. Психологос. Энциклопедия практической психологии - www.psychologos.ru;
4. Психологический словарь - psi.webzone.ru

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины Психология делового общения осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, ПК 2.1 - 2.5, ПК 3.1, 3.4, ПК 4.1, 4.2</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> – экспертной оценки на практических занятиях; – защита результатов практических работ; – взаимоконтроль обучающихся деятельности друг друга и результатов работы; – фронтальный опрос; – индивидуальный устный опрос.
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, ПК 2.1 - 2.5, ПК 3.1, 3.4, ПК 4.1, 4.2</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимоконтроль обучающихся деятельности друг друга и результатов работы; – фронтальный опрос; – индивидуальный устный опрос; – письменного тестирования.

<p>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.</p>		
--	--	--