

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Узунова Галина Петровна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:21:03  
Уникальный программный ключ:  
ec29c88afcd483fc3f14efec2359d2a11401f0114293914161c08f11e

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
АНО «ПОО» «Открытый  
Таврический колледж»  
Г.П. Узунова  
«01» 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
( код, наименование)

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.10 ТУРИЗМ  
(код, наименование)

СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ  
(квалификация)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ  
(базовый, углубленный)

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

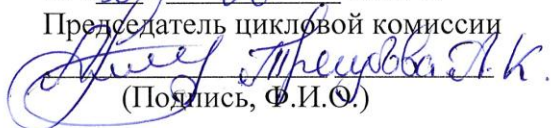
Симферополь, 2022 г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии

Протокол № 1

от «30» 08 2022 г.

Председатель цикловой комиссии

  
(Подпись, Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования

43.02.10 Туризм

(код, наименование специальности)

Разработчик:

Савченко А.И., преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность,

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному циклу и является общепрофессиональной дисциплиной.

В ходе изучения программы дисциплины в соответствии с установленными требованиями обучающиеся должны обладать следующими общими и профессиональными компетенциями:

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.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

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.

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

Цель данной программы – приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи учебной дисциплины:

**продолжить** формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;

**развивать** навыки эффективного общения, необходимого для работы;

**использовать** знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

**сформировать** навыки соблюдения этических норм 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося \_\_74\_\_ часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося \_46\_\_ часов;

самостоятельной работы обучающегося \_\_28\_\_ часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>74</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>46</i>
в том числе:	
лекции	<i>32</i>
семинарские занятия	<i>14</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>28</i>
в том числе:	
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	



## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины \_\_\_\_\_

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Введение в дисциплину</b>	Содержание учебного материала	<b>4</b>	
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		<b>1</b>
<b>Раздел 1. Психология делового общения</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	<b>4</b>	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		<b>2</b>
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.		<b>2</b>
	3. Единство общения и деятельности.	<b>2</b>	
	Семинарское занятие Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму».	<b>2</b>	
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) с целью тщательной проработки темы «Общение – основа человеческого бытия»; - подготовка доклада «Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму».	<b>6</b>		
<b>Тема 1.2.</b> Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	Содержание учебного материала	<b>4</b>	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		<b>2</b>
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	<b>2</b>	
Самостоятельная работа обучающихся:	<b>2</b>		

	- работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)».		
<b>Тема 1.3.</b> Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Содержание учебного материала	<b>4</b>	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		<b>2</b>
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		<b>2</b>
	Семинарское занятие Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.	<b>2</b>	
	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) с целью тщательной проработки темы «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)».	<b>4</b>	
<b>Тема 1.4.</b> Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Содержание учебного материала		
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	<b>4</b>	<b>2</b>
	2. Невербальная коммуникация.		<b>2</b>
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		<b>2</b>
	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) с целью тщательной проработки темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)». - написание эссе «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»; - создание презентации «Невербальные средства общения».	<b>2</b>	

<b>Тема 1.5.</b> Формы делового общения и их характеристики.	Содержание учебного материала	<b>2</b>	<b>2</b>
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	<b>4</b>	<b>2</b>
	3. Деловая переписка. Культура делового общения.		
Семинарское занятие - Публичное выступление по заданной теме и его анализ. - Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем.	<b>4</b>		
	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) с целью тщательной проработки темы «Формы делового общения и их характеристики». - подготовка самопрезентации (не более 5 минут); - подготовка и оформление творческого задания (публичного выступления) по темам: «Проведение презентации торгового предложения» (на примере туристической фирмы); «На свете так много удивительных мест!»; «Чем опасен равнодушный человек?»; «Доброта делает человека красивым»; «Моя будущая профессия»; «Ода здоровому образу жизни»; «Легко ли быть молодым?»; «О пользе путешествий»; «Как преподнести себя работодателю»; «Реклама - двигатель торговли»; «Вашей фирме 1 год (5, 10 лет)»; «Человек в большом городе»; «О пользе чтения»; «Имидж специалиста по туризму».	<b>4</b>	
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			

<b>Тема 2.1.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	1. Понятие конфликта и его структура.		<b>2</b>
	2. Невербальное проявление конфликта.		<b>2</b>
	3. Стратегия разрешения конфликтов.	<b>2</b>	
<b>Тема 2.2.</b> Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	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) с целью тщательной проработки темы «Конфликт: его сущность и основные характеристики». - анализ художественных произведений (литература, кинофильмы, сказки), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах, и подготовка доклада по нему.	<b>2</b>	
	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		<b>2</b>
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		<b>2</b>
	3. Стресс. Способы преодоления стрессовых ситуаций.		
Семинарское занятие «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция».	<b>2</b>		
<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>	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) с целью тщательной проработки темы «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция». - подготовка сообщений на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»; - подготовка к письменному опросу по темам Раздела 1 и 2 (тестирование).	<b>3</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Общие сведения	Содержание учебного материала	<b>2</b>	

об этической культуре.	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.		2
	Семинарское занятие «Общие сведения об этической культуре».	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) с целью тщательной проработки темы «Общие сведения об этической культуре».	2	
<b>Тема 3.2.</b> Профессиональная этика.	Содержание учебного материала	2	
	1. Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики.		2
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		2
	Семинарское занятие - Разработка этических норм профессиональной деятельности специалиста по туризму. - Этика поведения специалистов по туризму. Создание своего имиджа. - Защита рефератов.	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) с целью тщательной проработки темы «Профессиональная этика»; - написание рефератов по темам: «Роль профессиональной этики в деловом общении»; «Элементы делового этикета (представление и приветствие)»; «Элементы делового этикета (визитка: описание, значение, способ представления)»; «Особенности этикета деловой женщины»; «Особенности этикета делового мужчины»; «Этикет трудоустройства и прохождения собеседования»; «Нормы делового этикета для проведения совещания»; «Нормы делового этикета для проведения переговоров»;	3	

	«Этикет рабочего места (требования к организации, распорядку с позиции этических норм»); - подготовка к зачету.		
<b>Экзамен</b>		<b>2</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>74</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации)

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2012. – 448с.

2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2014. – 409с.

3. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240с.

4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/Г. М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 160 с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2013,. - 368с.

2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2012. – 576с.

3. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2014. – 304с.

4. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

5. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2013. – 440с.

6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 187с.

7. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 65с.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Коды формируемых профессиональных и общих компетенций</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>		
- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Тестирование Оценка выполнения практической работы Оценка выполнения самостоятельного творческого задания
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Оценка выполнения практической работы Оценка выполнения самостоятельного творческого задания Устный опрос Тестирование
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов Оценка выполнения самостоятельного творческого задания
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов



	ПК 4.2	
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Оценка выполнения практической работы
<b>Знания:</b>		
- цели, функции, виды и уровни общения;	ОК 1-10 ПК 3.4 ПК 4.2	Оценка презентаций по заданным темам Тестирование
- роли и ролевые ожидания в общении;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка докладов
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Тестирование
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Письменный опрос Оценка выполнения самостоятельного творческого задания Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов
- механизмы взаимопонимания в общении;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
- этические принципы общения;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы

- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	ОК 1-10 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Тестирование Оценка выполнения практической работы
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	ОК 1-10 ПК 2.1-2.5 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
- закономерности формирования и развития команды.	ОК 1-10 ПК 2.1-2.5 ПК 4.1 ПК 4.2	Устный опрос Оценка выполнения практической работы