

УТВЕРЖДАЮ
Директор института СПО
/ М.А. Харламова



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 01 Психология делового общения

43.02.10 Туризм

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *43.02.04 Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г., № 474

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО *ОП. 01 Психология делового общения*.

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в перечень дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла профессиональной подготовки.

Рабочая программа разработана на кафедре психологии и психофизиологии

Разработчик(и) рабочей программы: старший преподаватель Беляева Е.М.

Рецензент: д.п.н., доцент Пронина А.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Психология общения

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Шифр дисциплины по учебному плану – ОП.01

Дисциплина «Психология общения» входит в перечень дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла профессиональной подготовки.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций : ОК 1 - 9 ПК

1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2

1.3. Цели и задачи дисциплины– требования к результатам освоения содержания 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, 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;

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

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.

б) профессиональных (ПК):

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 обучающегося 70 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 22 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекционные занятия	16
лабораторные занятия	*
практические занятия	32
контрольные работы	*
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	*
..... <i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.).</i>	*
<i>Промежуточная аттестация в форме(указать): экзамен (3 семестр)</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
4 семестр				
Раздел 1. Введение в психологию делового общения.				
Тема 1.1. Понятие общения в психологии.	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие общения. Содержание, цели, средства общения. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны). Функции общения. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Коммуникативные способности педагога.		1
	Практические занятия		4	
		Понятие общения. Содержание, цели, средства общения. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны). Функции общения. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Коммуникативные способности педагога.		1
Тема 1.2.Общение как обмен информацией между людьми.	Содержание учебного материала		2	
	1	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативные барьеры. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение).		1,2,3
	Практические занятия		4	
	1	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения. Игра «Телефон».		2,3
	2	Коммуникативные барьеры. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение). Упражнения с элементами тренинга. Решение ситуационных задач.		2,3

Раздел 2.Содержание общения.				
Тема 2.1. Общение как взаимодействие между людьми.	Содержание учебного материала		2	
	1	Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий. Роли и ролевые ожидания в общении.		1, 2, 3
	Практические занятия		4	
	1	Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий. Решение ситуационных задач «Виды и стили социальных взаимодействий».Роли и ролевые ожидания в общении.		2,3
Тема 2.2. Общение как понимание и восприятие людьми друг друга.	Содержание учебного материала		2	
	1	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Особенности восприятия людьми друг друга. Эффекты восприятия.		1,2,3
	Практические занятия		4	
	1	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Особенности восприятия людьми друг друга. Эффекты восприятия.		2,3
Тема 2.3.Механизмы межличностного восприятия.	Содержание учебного материала		2	
	1	Идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие каузальной атрибуции, виды. Межличностная аттракция и ее уровни.		1, 2, 3
	Практические занятия		4	
	1	Идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие каузальной атрибуции, виды. Межличностная аттракция и ее уровни.		2,3
Тема 2.4. Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		2	
	1	Этические принципы общения. Активное и пассивное слушание. Понятие обратной связи.		1,2,3
	2	Понятие беседы. Деловая беседа, деловые переговоры. Возрастные, половые, индивидуально-типологические особенности партнеров и их учет в процессе беседы. Правила ведения беседы и деловых переговоров.		
		Речевые способности туроператора. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.		
	Практические занятия		4	
	1			2,3

Раздел 3.Техники и приемы общения.				
Тема 3.1. Корпоративная культура.	Содержание учебного материала		2	
	1	Что такое корпоративная культура и в каких компаниях она есть. Какие элементы есть в корпоративной культуре.		1,2,3
	2	Кому и зачем нужна корпоративная культура. Какие типы корпоративных культур существуют.		1,2,3
	3	Как сформировать корпоративную культуру. Распространённые ошибки и как их не допустить.		1,2,3
	Практические занятия		4	
	1	Что такое корпоративная культура и в каких компаниях она есть. Какие элементы есть в корпоративной культуре.		2,3
	2	Кому и зачем нужна корпоративная культура. Какие типы корпоративных культур существуют		2,3
	3	Как сформировать корпоративную культуру. Распространённые ошибки и как их не допустить.		2,3
Раздел 4.Психология конфликта.				
Тема 4.1.Конфликт как неэффективное общение.	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте. Педагогические конфликты. Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов. Стадии и стили поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.		1,2,3
	Практические занятия		4	
	1	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте. Педагогические конфликты.Решение ситуационных задач по определению видов конфликтов.		2,3
	2	Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов. Стадии и стили поведения в конфликте. Решение ситуационных задач по определению стилей поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Выполнение упражнений с элементами тренинга «Способы разрешения конфликтов».		2,3

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Технические средства обучения: компьютерный класс, интерактивная доска, экран, проектор.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: индивидуальные рабочие места с ПК со следующим программным обеспечением:

- операционная система;
- пакет офисных программ, пакеты прикладных программ;
- браузер.

3.4. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Психология общения. Энциклопедический словарь / под ред. А.А. Бодалев. - М.: Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251> (27.05.2015).
2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (27.05.2015).

Дополнительные источники:

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник / Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2009.
2. Дубина, Л.В. Исследование невербальных средств коммуникации / Л.В. Дубина. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 175 с. - ISBN 978-5-504-00210-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140945> (27.05.2015).
3. Корягина, Н.А., Антонова, Н.В., Овсянникова, С.В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО [Текст] / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Издательство: Юрайт, 2015.
4. Панфилова, А.А. Психология общения. [Текст] / А.А. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
5. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - ISBN 978-5-238-01050-2 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (27.05.2015).

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
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;	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Темы рефератов, докладов, сообщений Задания для ролевой игры Комплект заданий для тестирования Задания для контрольной работы Вопросы к зачету
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;		
--	--	--

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____ / ____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол
№ ____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____