

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧЕРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

**Педагогический колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор педагогического колледжа

Ашабокова Ф.К.

« 19 » 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Психология делового общения**

**Программа подготовки специалистов среднего звена  
43.02.10 – Туризм**

**Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника  
Специалист по туризму**

**Очная форма обучения**

**Нальчик, 2022**

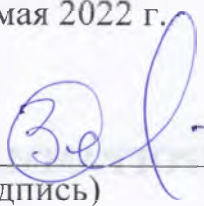
Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Психология делового общения** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена.

Составитель: Халишхова М.Х.

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании ПЦК права и социальной работы.

Протокол № 10 от «12» мая 2022 г.

Председатель ПЦК

  
(подпись)

З.Х. Сабанчиев

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка), входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке специалиста по туризму.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен формировать общие и профессиональные компетенции:

**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.

**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. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе: практические занятия	14
<b>Самостоятельная работа обучающегося, консультации (всего)</b>	<b>18</b>
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 01. Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа , курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Основные категории психологии делового общения</b>			<b>15</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие делового общения, многообразие его целей и форм</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>5</b>	
	1.	Введение. Общие сведения о психологии.		
	2.	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства		
	3.	Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения»		
	<b>Самостоятельная работа</b> 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».		<b>4</b>	
<b>Тема 1.2. Специфика делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1.	Специфика профессионального делового общения. Среда межличностного общения.		
	2.	Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Личность в деловом общении.		<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b> 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).		<b>2</b>	
<b>Раздел 2. Проявления индивидуальных</b>			<b>15</b>	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа , курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
особенностей личности в деловом общении			
Тема 2.1 Личность и ее понимание	Содержание учебного материала	2	
	1. Человек как индивид, личность, субъект деятельности и индивидуальности		
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
Тема 2.2 Влияние индивидуальных особенностей, темперамента и характера в деловом общении	Содержание учебного материала	3	
	1. Понятие о темпераменте.		
	2. Понятие о характере.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
Тема 2.3 Эмоционально-волевая сфера личности в деловом общении	Содержание учебного материала	1	
	1. Понятие «эмоции», «чувства». Виды эмоций. Виды чувств.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Исследование психических состояний и индивидуально-психологических особенностей личности.	1	
	<b>Рубежный контроль №1</b>	1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа , курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 3 Психотехники эффективного делового общения</b>			<b>17</b>	
<b>Тема 3.1 Технологии эффективного слушания и передачи информации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		1	
	1.	Стратегии устных коммуникаций. Слушание и проблемы понимания информации.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Отработка приемов эффективного слушания.		1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		1	
<b>Тема 3.2 Диалогические и групповые (нормы общения и правила их реализации)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Деловая беседа. Особенности индивидуальной и групповой беседы.		
	2.	Техника и тактика аргументации.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.		1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		1	
<b>Тема 3.3 Невербальные особенности в процессе делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		1	
	1.	Особенности невербального общения. Позы и жесты собеседников.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Анализ ситуаций в процессе невербального общения.		1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).		1	



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа , курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 3.4 Психологические аспекты переговорного процесса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Переговоры как процесс общения. Деловая встреча.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
<b>Тема 3.5 Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Убеждение и способы аргументации.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	2	
<b>Раздел 4 Конфликтное взаимодействие в деловом общении</b>		5	
<b>Тема 4.1 Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	
	1. Понятие конфликта и его сущность. Спор и определение его предмета.		
	<b>Практическое занятие</b> 1. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.	2	
	<b>Рубежный контроль №2</b>	1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами).	1	
Промежуточная аттестация	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
	<b>ВСЕГО</b>	<b>54</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **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, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508917>.

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>.

##### **Дополнительные источники:**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>.

2. 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>

3. 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>

4. 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 источники:**

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения студентом индивидуальных заданий, самостоятельной работы.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b>	
– планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
<b>Знать:</b>	
– цели, функции, виды и уровни общения;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– роли и ролевые ожидания в общении;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– нормы и правила профессионального поведения и этикета;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– механизмы взаимопонимания в общении;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– этические принципы общения;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация
– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
	-промежуточная аттестация оценка выполнения
— закономерности формирования и развития команды.	- оценка выполнения самостоятельных работ -оценка выполнения практических работ -промежуточная аттестация