

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тверь, 2016

ОДОБРЕН
цикловой комиссией
профессиональных дисциплин
Председатель _____ С.В.Терехова
Протокол №__ от «__» 201 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УР
_____ Е.Ю.Сизова
«__» 201 г.

Рабочая программа по учебной дисциплине ОП.01. Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм по программе базовой подготовки.

Разработчики

ТКТ преподаватель Телегина Д.Ю.
(организация) (должность) (ФИО)

Внешний эксперт

ООО ТА ГУЛЛИВЕР
(организация)

директор _____ К.Н.Куршова
(должность) (ФИО)



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения - является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (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.

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

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения студент должен:

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 студент должен овладевать:

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.

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часа; практических работ 32 часа; самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>108</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>32</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>36</i>
в том числе:	
самостоятельной внеаудиторной работы в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	<i>36</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Количество часов	Уровень освоения	
Раздел 1.	Общение как социально-психологический процесс	10/8/9		
Тема 1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности	Содержание учебного материала	4/4	1	
	1	Понятие общения. Характеристики общения	2	
	2	Виды общения. Функции общения	2	
	Практические занятия		4	2,3
	Практическая работа №1 Психические явления - процессы, состояния, свойства личности		2	
	Практическая работа №2 Стороны общения - коммуникативная, перцептивная, интерактивная		2	
	Самостоятельная работа		4	
Тема 2. Структура общения	Содержание учебного материала	6/4	1	
	3	Уровни общения - контакт масок, примитивное, деловое, светское, манипулятивное	2	
	4	Средства общения. Вербальные и невербальные. Зоны общения	2	
	5	Механизмы общения. Виды слушания	2	
	Практические занятия		4	2,3
	Практическая работа №3 Невербальная коммуникация - жесты, позы, мимика		2	
	Практическая работа №4 Виды слушания		2	
	Самостоятельная работа		5	
Раздел 2.	Психология личности	8/8/8		
Тема 3. Личность человека	Содержание учебного материала	4/4	1	
	6	Личность. Развитие личности. Структура личности. Характеристики личности	2	
	7	Темперамент. Типы темперамента	2	

	Практические занятия	4	2,3
	Практическая работа №5 Индивидуальность и личность	2	
	Практическая работа №6 Влияние темперамента на профессиональную деятельность человека	2	
	Самостоятельная работа	4	
Тема 4. Психологические характеристики личности	Содержание учебного материала	4/4	1
	8	Характер	2
	9	Эмоции и чувства. Воля человека	2
	Практические занятия	4	2,3
	Практическая работа №7 Акцентуации характера	2	
	Практическая работа №8 Воля и волевые процессы	2	
	Самостоятельная работа	4	
Раздел 3.	Психология взаимодействия	18/12/15	
Тема 5. Личность в коллективе	Содержание учебного материала	6/4	1
	10	Малая группа и коллектив. Коллективистские отношения	2
	11	Влияние группы на личность. Восприятие людьми друг друга	2
	12	Трансакции. Трансактный анализ Э.Берна.	2
	Практические занятия	4	2,3
	Практическая работа №9 Влияние группы на личность	2	
	Практическая работа №10 Манипуляции в общении	2	
	Самостоятельная работа	5	
Тема 6. Лидерство	Содержание учебного материала	2/4	1
	13	Понятия лидерства и руководства. Личностные качества лидера	2
	Практические занятия	4	2,3
	Практическая работа №11 Стили руководства	2	
	Практическая работа №12 Черты лидера и навыки руководства	2	
	Самостоятельная работа	3	
Тема 7. Конфликт	Содержание учебного материала	10/4	1

	14	Понятие конфликта. Внутриличностные и межличностные конфликты	2	
	15	Формула конфликта. Причины конфликта. Конфликтогены и их типы. Эскалация конфликтогена.	2	
	16	Последствия конфликта. Методы управления конфликтами	2	
	17	Стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта. Типы конфликтных личностей	2	
	18	Стресс. Черты стресса. Стрессоры. Фазы стресса	2	
	Практические занятия		4	2,3
	Практическая работа №13 Конфликтогены		2	
	Практическая работа №14 Деловая игра "Жалоба"		2	
	Самостоятельная работа		7	
Раздел 4	Этика делового общения		4/4/4	
	Содержание учебного материала		4/4	1
	19	Формы делового общения	2	
	20	Вербальный этикет. Культура беседы по телефону. Правила деловой переписки	2	
	Практические занятия		4	2,3
	Практическая работа №15 Этика и культура делового общения		4	
	Практическая работа №16 Стили ведения переговоров		4	
	Самостоятельная работа		4	
Тема 8. Формы и правила делового общения	Всего за семестр		40/32/36	

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 программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: учебная литература, методические пособия, плакаты.

Технические средства обучения: компьютерный класс

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормова. – М.: Изд-во Юрайт, 2013. – 463 с.
2. Измайлова М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и Ко», 2014. – 252 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2013. – 432 с.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2015. – 271 с.
5. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - М.: Юрайт, 2015. - 468 с.
6. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: ЭКСМО, 2012. – 448 с.
7. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с.
8. Самыгин С. И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2014. – 440 с.

Дополнительные источники:

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М. : Юрайт, 2015. - 527 с.
2. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М. Л. Асмолова ; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2015. - 247 с.
3. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2008. 20 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.edu-psycho.ru/>
2. <http://psych.info/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Методы контроля
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Проведение предварительной беседы с клиентом	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	Проведение беседы с клиентом о различных особенностях путешествия. Инструктаж по технике безопасности в путешествии	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Работа с интернет-сайтом туроператора.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Подбор варианта тура и расчет итоговой суммы	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контролирование готовности группы по списочному составу; Контролирование личного и группового снаряжения и оборудования; Контролирование транспортных средств к выходу на маршрут, согласно требованиям.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Расписать права и обязанности участников похода, экскурсии, согласно инструкции. Заполнение необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок согласно инструкции.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Разработать наглядный иллюстрированный материал на тему: «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группы	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 2.4. Обеспечивать	Изучение частых причин	Текущий контроль в форме:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Методы контроля
безопасность туристов на маршруте	травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможных способов их решения. Разработка индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок	- защиты практических занятий.
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Проведение опроса о качестве обслуживания предприятиями туристической индустрии в соответствии с требованиями. Оценить результаты опроса и устранить недостатки	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта.	Соблюдение алгоритма при организации и проведении маркетингового исследования	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 3.2. Формировать туристский продукт.	Соответствие технологии формирования туристического продукта. Оформление в соответствии с ГОСТом документов (технологической карты, маршрутной карты, информационного листа)	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристического продукта	Соответствие партнеров по реализации туристического продукта и формы взаимодействия с ними характеристикам турпродукта	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	Составлять краткосрочный и долгосрочный план работы отдела	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Делегировать полномочия, составлять схемы мотивации и контроля	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии	Тестирование. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения задач в сфере туризма; - оценка эффективности и качества выполнения задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решение стандартных и нестандартных ситуаций.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- поиск необходимой информации для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использование информационно-коммуникационных технологий в деятельности предприятий туризма	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Методы контроля
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- анализ инноваций в области туризма	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы