

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.11.2022 17:49:50

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)

Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Ложкова Г.М.

ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

рабочая программа дисциплины для обучающихся

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

(базовая подготовка)

форма обучения очная

Ложкова Г.М. ОП.01. Психология делового общения. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: ОП.01. Психология делового общения. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2022

© Ложкова Г.М., 2022

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины	7
3. Условия реализации дисциплины	12
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	14

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа дисциплины – ОП.01. Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина ОП.01. Психология делового общения входит в профессиональный учебный цикл.

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

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.

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 обладать следующими 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.

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 дисциплины:

Семестр(ы) __2__;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося _76_ часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося _48_ часов;

самостоятельной работы обучающегося __24__ часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – комплексный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Теоретические основы психологии делового общения		16		
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 1. Цели, функции, виды и уровни общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Эссе на тему «Ценности и характеристики общения». Семинар 2. Планирование, прогнозирование и анализ делового общения. Техники и приёмы общения. Тренинг «Развитие навыков общения».	4	Репродуктивный Продуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение творческого задания «Ценности и характеристики общения»	4	Продуктивный
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала			
	1.	Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 3. Специфика делового общения. Структура коммуникативного акта. Условия установления коммуникативного акта. Взаимосвязь общения и деятельности. Общение и социальные отношения. Личность и общение. Деловая игра «Психологические аспекты общения». Семинар 4. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	4	Репродуктивный Продуктивный
Раздел 2. Психологические стороны общения		26		
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция - единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя».	2	Ознакомительный

		Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.		
	2.	Семинар 5. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Решение ситуационных задач. Семинар 6. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков.	4	Репродуктивный Продуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Теория трансактного анализа Э. Бёрна». «Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна».	4	Продуктивный
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 7. Механизмы перцепции в процессе межличностного общения. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Семинар 8. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Тренинг развития коммуникативных умений и навыков. Эссе «Общение в жизни человека», «Умею ли я общаться».	4	Репродуктивный Продуктивный
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала			
	1.	Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 9. Механизмы взаимодействия и их роль в общении. Техники активного слушания. Семинар 10. Речевой тренинг. Техники и приемы ведения беседы, убеждения.	4	Репродуктивный Продуктивный

		Публичное выступление. Ораторское искусство.		
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Выполнение задания для речевого тренинга - Выполнение творческого задания «Невербальное общение» - Создание презентации	4	Продуктивный
Раздел 3. Основы делового общения			30	
Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 11. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Психологические основы общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму. Психологическая культура специалиста по туризму. Психологические приёмы общения с клиентами. Семинар 12. Закономерности формирования и развитие команды. Психологический практикум – тренинг развития коммуникативных умений и навыков.	4	Репродуктивный Продуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Пример-ситуация межличностного общения к игре «Психологический практикум», определение и анализ типов темперамента участников ситуации - Сообщение-презентация «Стили общения в повседневной деятельности специалиста по туризму»	4	Продуктивный
Тема 3.2. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сфере туристических услуг. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 13. Этические принципы общения. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Этика в практике профессионального общения. Семинар 14. Техники и приемы установления деловых контактов с учетом	4	Репродуктивный Продуктивный

		особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета. Деловая игра.		
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка и анализ примеров-ситуаций из профессиональной практики для деловой игры. Например, «Организация и проведение экскурсии», «Предоставление турагентских услуг», «Предоставление турагентских услуг».	4	Продуктивный
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в профессиональной деятельности.	2	Ознакомительный
	2.	Семинар 15. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов в педагогической деятельности. Деловая игра «Конфликты в деловом общении». Семинар 16. Эффективные приемы управления конфликтами. Тренинг конструктивного взаимодействия. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4	Репродуктивный
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение творческого задания - сообщение «Предупреждение конфликтов», «Конфликты в профессиональной деятельности специалиста по туризму».	4	Продуктивный
Консультации по дисциплине			4	
Всего:			76	

Примечание - 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 дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия:

- учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин;
- библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: ПК, мультимедиапроектор, проекционный экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 320 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015397-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. – Москва: РГУП, 2019. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

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, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Цели, функции, виды и уровни общения.	Устный опрос.
Роли и ролевые ожидания в общении.	Выполнение практических заданий.
Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.	Доклады по заданным темам
Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	Сообщения-презентации
Механизмы взаимопонимания в общении.	Эссе
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Решение ситуационных задач
Этические принципы общения.	Рефераты.
Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	Выполнение практических заданий.
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Опрос по индивидуальным заданиям
Закономерности формирования и развития команды.	Устный опрос. Контрольная работа.
Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение.	Контрольная работа.
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).
Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).
Использовать эффективные приемы управления конфликтами.	Деловые игры, тренинги (коммуникативный, речевой, конструктивного взаимодействия).