

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.04.2024 11:25:25  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9374284dd96b4f0f8b288e139

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Шилов С.П.  
« 28 » \_\_\_\_\_ 2020 г.



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, 2020.

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 Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: ОП.01. Психология делового общения. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	5
3. Условия реализации дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	11

## **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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>76</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>24</b>
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – 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	
<b>Раздел 1. Теоретические основы психологии делового общения</b>		15		
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.	2	Ознакомительный
	2.	<b>Семинар 1.</b> Цели, функции, виды и уровни общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Эссе на тему «Ценности и характеристики общения». <b>Семинар 2.</b> 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»	3	Продуктивный
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 3.</b> 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». <b>Семинар 4.</b> Тренинг развития коммуникативных умений и навыков. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	4	Репродуктивный Продуктивный
<b>Раздел 2. Психологические стороны общения</b>		24		
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 5.</b> Роли и ролевые ожидания в общении. Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Решение ситуационных задач. <b>Семинар 6.</b> 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».	3	Продуктивный
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 7.</b> Механизмы перцепции в процессе межличностного общения. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. <b>Семинар 8.</b> 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)	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 9.</b> Механизмы взаимодействия и их роль в общении. Техники активного слушания. <b>Семинар 10.</b> 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	3	Продуктивный
<b>Раздел 3. Основы делового общения</b>			26	
Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 11.</b> 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. <b>Семинар 12.</b> 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»	3	Продуктивный
Тема 3.2. Этика в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 13.</b> Этические принципы общения. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Этика в практике профессионального общения. <b>Семинар 14.</b> 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».	3	Продуктивный
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>			
	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.	<b>Семинар 15.</b> Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов в педагогической деятельности. Деловая игра «Конфликты в деловом общении». <b>Семинар 16.</b> 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».	9	Продуктивный
<b>Консультации по дисциплине</b>			4	
<b>Всего:</b>			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 социально-экономических дисциплин оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### 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. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. – Москва: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 256 с. – (ПРОФИль). – ISBN 978-5-98281-095-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092> (дата обращения: 14.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, 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 MicrosoftTeams.

#### 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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
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).