

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна
Должность: Директор
Дата подписания: 18.04.2022 08:00:25
Уникальный программный ключ:
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области
Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму

Содержание

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

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ОП.01 Психология делового общения

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОП.01 Психология делового общения является обязательной частью общепрофессионального учебного цикла образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины ОП.01 Психология делового общения 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.

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (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.

Профессиональные компетенции (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.

Личностные результаты:

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 28

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	3 семестр	4 семестр
Объем образовательной программы дисциплины	96	48	48
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-
в том числе:			
теоретическое обучение	32	16	16
практические занятия	32	16	16
консультации			
<i>самостоятельная работа</i>	32	16	16
Промежуточная аттестация в форме			Дифференцированный зачет

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4
3 семестр			
Раздел 1. Структурная и динамическая организация общения			
Тема 1.1 Психология общения: история, структура и значение дисциплины	Содержание учебного материала	4	ОК 1. - ОК 9. ЛР 16-18,25,28
	1. Психология как наука. История её возникновения и развития. Структура психологической науки. Коммуникативная деятельность – понятие, мотивы. Значение психологии общения для всестороннего развития личности.		
	Практические занятия Дискуссия по теме: «Единство общения и деятельности в психологии общения».	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе по одной из выбранных тем	4	
Тема 1.2. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	ОК 1. - ОК 9. ПК 4.2. ЛР 16-18,25,28
	1. Невербальное общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Структура невербального общения как результата формирования взаимоотношений. 3. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.		
	Практические занятия Устный опрос и дискуссия по темам: «Формы невербального общения», «Использование логических законов и понятий в характеристике общения как элемента и системы корпоративной культуры».	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с информационными материалами по темам: 1. Межличностное и массовое общение. 2. Вербальное и невербальное общение. 3. Навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации.	4	
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1 Структура общения	Содержание учебного материала 1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения	4	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1.-ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5.

	Практические занятия	4	ЛР 16-18,25,28
	Дискуссия по темам: «Изучение проксемических особенностей невербального общения, особенностей визуального контакта», «Подробная характеристика психологических и паралингвистических особенностей невербального общения и их использование в индустрии сервиса и услуг».		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовка к публичным выступлениям по теме: «Применение техники общения с демонстрацией конечного результата для дальнейшего анализа».		
Тема 2.2 Спор, дискуссия, полемика.	Содержание учебного материала	4	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1.-ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5. ЛР 16-18,25,28
	1. Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.		
	Практические занятия	4	
	Решение ситуационных задач по темам: «Изучение особенностей ведения спора, дискуссии, полемики», «Психологические приемы убеждения в споре (приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позвольительные и непозвольительные уловки)».		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Работа с информационными материалами по теме: «Используемые приёмы спора, дискуссии и полемики в разных странах мира».		
4 семестр			
Тема 2.3 Эффекты восприятия и формы взаимодействия	Содержание учебного материала	4	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1.-ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5. ЛР 16-18,25,28
	1. Определение понятия «восприятие». Описание основных эффектов восприятия и форм взаимодействия. Примеры форм взаимодействия в повседневной жизни. Значение восприятия и взаимодействия в современном мире.		
	Практические занятия	4	
	Проведение устного опроса по темам: «Основные принципы взаимодействия в процессе общения», «Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция».		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовка к публичным выступлениям		
Раздел 3. Имиджология и эффективность коммуникаций			
Тема 3.1 Деловые переговоры как форма общения	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ПК 3.1.
	1. Понятие «деловые переговоры». Особенности деловых переговоров как процессов. Организация деловых переговоров в разных странах мира.		
	Практические занятия	4	
	Решение ситуационных задач по темам: «Создание благоприятного психологического климата во время переговоров», «Формирование переговорного процесса», «Выслушивание партнера как психологический прием», «Техника и система аргументирования».		

	Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе по теме: «Влияние имиджа на отношение к миру».	4	ПК 3.4. ЛР 16-18,25,28
Тема 3.2 Деловое совещание как форма делового общения	Содержание учебного материала 1. Характеристика понятия «Деловое совещание». Отличительные особенности деловых совещаний от деловой беседы. Деловое общение как средство и процесс делового совещания.	4	ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5. ЛР 16-18,25,28
	Практические занятия Решение в организации делового совещания», «Особенности организации совещаний, круглых столов в России и странах мира», «Коммуникационно-речевые средства в проведении деловых совещаний».	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентации	4	
Тема 3.3 Деловая беседа как основная форма делового общения	Содержание учебного материала 1. Понятие деловой беседы и ее отличительные особенности. Основные этапы деловой беседы. Цели и задачи деловой беседы.	4	ОК 2. ОК 8. ПК 4.1. ПК 4.2. ЛР 16-18,25,28
	Практические занятия 1. Дискуссия по теме: «Условия успешного ведения деловых бесед и переговоров», «Проведение деловых переговоров, конференций, совещаний с помощью деловой беседы». 2. Защита презентаций по выбранной теме	4	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовка презентации 2. Подготовка к дифференцированному зачету	4	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		ОК 1. - ОК 9. ПК 1.1-ПК 1.4. ПК 2.1 - ПК 2.5. ПК 3.1., ПК 3.4. ПК 4.1., ПК 4.2. ЛР 16-18,25,28
Всего		96	

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин**. Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178–02): оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

Помещение для самостоятельной работы

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7.

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0.

Дополнительная литература:

1. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 381 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11660-1.
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3.
3. Сосновский, Б. А. Социальная психология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Сосновский, Ф. Г. Асадуллина ; под редакцией Б. А. Сосновского. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00053-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491504> (дата обращения: 24.03.2022).

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 проведения 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; 	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач, не активен в групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Дискуссия</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценивание ситуационных задач</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

<ul style="list-style-type: none">- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;- закономерности формирования и развития команды.	затруднениями решает поставленных задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.	
---	---	--