

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 27.04.2023 13:52:23  
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 .....	4
2. Структура и содержание дисциплины .....	5
3. Условия реализации дисциплины .....	43
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....	45

## **1. 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	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
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.	<b>ЛР 18</b>
Активно применять полученные знания на практике.	<b>ЛР 25</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 28</b>

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	1 семестр	2 семестр
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>96</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
<b>В том числе в форме практической подготовки</b>	-	-	-
в том числе:			
теоретическое обучение	<b>32</b>	16	16
практические занятия	<b>32</b>	16	16
консультации			
<i>самостоятельная работа</i>	<b>32</b>	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
<b>1 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Структурная и динамическая организация общения</b>			
<b>Тема 1.1</b> Психология общения: история, структура и значение дисциплины	<b>Содержание учебного материала</b>	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.		
	<b>Практические занятия</b> Дискуссия по теме: «Единство общения и деятельности в психологии общения».	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе по одной из выбранных тем	4	
<b>Тема 1.2.</b> Невербальные средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>	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.		
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос и дискуссия по темам: «Формы невербального общения», «Использование логических законов и понятий в характеристике общения как элемента и системы корпоративной культуры».	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 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	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
<b>Тема 2.1</b> Структура общения	<b>Содержание учебного материала</b> 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.

	<b>Практические занятия</b> 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».	4	ЛР 16-18,25,28
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к публичным выступлениям по теме: «Применение техники общения с демонстрацией конечного результата для дальнейшего анализа».	4	
<b>Тема 2.2</b> Спор, дискуссия, полемика.	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.	4	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1.-ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5. ЛР 16-18,25,28
	<b>Практические занятия</b> 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)».	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с информационными материалами по теме: «Используемые приёмы спора, дискуссии и полемики в разных странах мира».	4	
<b>2 семестр</b>			
<b>Тема 2.3</b> Эффекты восприятия и формы взаимодействия	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Определение понятия «восприятие». Описание основных эффектов восприятия и форм взаимодействия. Примеры форм взаимодействия в повседневной жизни. Значение восприятия и взаимодействия в современном мире.	4	ОК 2. ОК 3. ПК 1.1.-ПК 1.4. ПК 2.1.-ПК 2.5. ЛР 16-18,25,28
	<b>Практические занятия</b> Проведение устного опроса по темам: «Основные принципы взаимодействия в процессе общения», «Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция».	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к публичным выступлениям	4	
<b>Раздел 3. Имиджология и эффективность коммуникаций</b>			
<b>Тема 3.1</b> Деловые переговоры как форма общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие «деловые переговоры». Особенности деловых переговоров как процессов. Организация деловых переговоров в разных странах мира.	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ПК 3.1.
	<b>Практические занятия</b> Решение ситуационных задач по темам: «Создание благоприятного психологического климата во время переговоров», «Формирование переговорного процесса», «Выслушивание партнера как психологический прием», «Техника и система аргументирования».	4	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Написание эссе по теме: «Влияние имиджа на отношение к миру».	4	ПК 3.4. ЛР 16-18,25,28
<b>Тема 3.2</b> Деловое совещание как форма делового общения	<b>Содержание учебного материала</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Решение в организации делового совещания», «Особенности организации совещаний, круглых столов в России и странах мира», «Коммуникационно-речевые средства в проведении деловых совещаний».	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентации	4	
<b>Тема 3.3</b> Деловая беседа как основная форма делового общения	<b>Содержание учебного материала</b> 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
	<b>Практические занятия</b> 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	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Подготовка презентации 2. Подготовка к дифференцированному зачету	4	
<b>Промежуточная аттестация</b>	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
<b>Всего</b>		<b>96</b>	

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

##### **Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин**

(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

##### **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. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). - Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A](http://www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A).

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B](http://www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B).

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291](http://www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291).

*Дополнительная литература:*

1. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. :



- Юрайт, 2018. — 327 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/32E909B9-A64E-480D-A813-D19514388E3D](http://www.biblio-online.ru/book/32E909B9-A64E-480D-A813-D19514388E3D)
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. — 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>
3. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение В 2 ч. Ч. 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585](http://www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585).
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Ч. 2: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - М.: Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). - Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE](http://www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE).
5. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80](http://www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80).

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения</li> </ul>	<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</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Дискуссия</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценивание ситуационных задач</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

<p>беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды.</li> </ul>	<p>групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленных задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.</p>	
--	---	--