

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения»**

для специальности

43.02.10 Туризм

Год начала подготовки по УП 2022

На базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024

РАССМОТРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией
«Туризм»
Протокол № ____
от «____» _____ 2024 г.
Председатель ПЦК Н.Н. Марценкевич

подпись

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

_____ Р.А. Байбиков

«____» _____ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНА
Методическим советом ИСПО
Протокол № 9
от «26» апреля 2024 г.
Зам. директора по УМР _____
Е.Г. Конакина

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм и учебных планов Института среднего профессионального образования федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Автор: Конакина Е.Г., преподаватель Института среднего профессионального образования

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Учебный материал программы знакомит студентов с предметом изучения психологии, сущностью, структурой, видами и функциями общения, нормами и правилами делового этикета и этики, со способами предотвращения конфликтов в профессиональной деятельности. Данная программа содержит тематику основ деловой культуры, необходимую для изучения будущими специалистами, как в методологическом, так и в практическом аспектах. Тематика изложена в современной интерпретации с учетом материалов последних публикаций в данной области. Профессиональное общение и профессиональная этика рассматриваются в контексте проблемы формирования российской деловой культуры в целом – с точки зрения потребностей создания, развития и поддержания этической инфраструктуры общества, без которой невозможно движение России к цивилизованному рынку и правовому государству. Учебный материал по психологическим аспектам профессионального общения ориентирован на усвоение студентами основ теоретических знаний, на приобретении практических навыков профессионального общения. Изучение данной дисциплины вооружит каждого студента знаниями основ психологии и этики корпоративных взаимоотношений, рациональной тактикой ведения деловых встреч, переговоров, умением быстро и без потерь выходить из конфликтных ситуаций. Профессиональная деятельность специалистов экономического профиля (экономистов, менеджеров, банковских работников, бухгалтеров и др.) осуществляется в условиях постоянного делового общения с клиентами, сотрудниками. Поэтому коммуникативная компетентность является важным качеством, обуславливающим высокий профессионализм выпускников экономических специальностей.

Рабочая программа учебной дисциплины реализуется на 3 курсе по данной специальности и может быть использована в дополнительном образовании в рамках реализации программ переподготовки и повышения квалификации кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью программы ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО, входит в обязательный блок общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы профессиональной подготовки для специальности и направлена на формирование общих компетенций: ОК 01-ОК 04, ОК 06, ОК 07.

В рамках дисциплины раскрываются современные представления о природе активности человека в сфере общения. Изучаются различные стратегии эффективного взаимодействия специалиста; рассматриваются тактики преодоления конфликтных и стрессовых ситуаций; формируются представления о психологической составляющей общения.

Изучение учебной дисциплины базируется на знаниях основ психологии, философии, этики, обществознания и этикета. Знания по дисциплине приобретаются студентами в

процессе проведения занятий и в процессе самоподготовки. Умения формируются при проведении самостоятельных занятий с использованием информационных технологий.

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

Цель изучения дисциплины:

Введение дисциплины «Психология делового общения» в образовательный процесс по специальности 43.02.10 Туризм обусловлено спецификой профессиональной деятельности, в процессе реализации которой активным объектом взаимодействия является человек. Дисциплина Психология делового общения призвана способствовать развитию психологической компетентности обучающихся в области общей психологии, психологии межличностного взаимодействия, психологии личности, психологии делового общения. Рассматриваемые в рамках изучения учебного предмета вопросы позволяют расширить знания и представления студентов об индивидуальных психологических особенностях, активизировать процесс самопознания; стимулируют развитие психологической культуры обучающихся, развитие интереса к социально-психологическим закономерностям и феноменам жизнедеятельности человека. Учебная дисциплина «Психология делового общения» рассматривает психологические аспекты коммуникативной компетенции; функции, модели и стили общения человека; специфику межличностного и делового общения в контексте группового взаимодействия и взаимовлияния; вербальные и невербальные средства общения; ролевое и конфликтное поведение, техники управления этими процессами и этические проблемы общения в организации. Приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- ознакомить студентов с развитием представлений о предмете психологии общения;
- рассмотреть психологическую структуру общения;
- повысить компетентность будущих специалистов технического профиля в области понимания, прогнозирования и управления социальными процессами;
- выработать навыки применения знаний психологических закономерностей общения для разрешения профессиональных и личностных ситуаций, предотвращения конфликтов.
- формировать навыки в соблюдении этических норм делового общения.
- научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия.

В результате изучения обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла обучающийся в ходе освоения профессиональной дисциплины 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;

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;

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **80 часов**, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **54 часа**;

самостоятельной работы обучающегося **20 ч.**

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 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
<i>лабораторные работы (не предусмотрено)</i>	-
<i>практические занятия</i>	30
<i>контрольные работы</i>	1
<i>курсовая работа (проект) (не предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
В том числе:	
<i>Работа с интернет- источниками, учебной литературой по курсу дисциплины</i> <i>-Подготовка к зачёту, сдача презентации</i>	4
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
Раздел 1. Туризм как сфера делового общения			4	
	Содержание учебного материала			
Тема 1.1. Деловое и профессиональное общение в сфере туризма	1	Цели и задачи курса. Сущность делового общения. Специфика общения, различия профессионального и делового общения. Структура коммуникативного акта, условия возникновения контакта.	2	1,2
Тема 1.2. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	Содержание учебного материала			
		Практическая работа №1 «Деловое общение».	2	2,3
Раздел 2. Психология общения			18	
	Содержание учебного материала			
Тема 2.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	1	Темперамент, характер, воля, способности, эмоции, чувства.	2	2
		Практическая работа №2 «Выделение типов личности потенциального клиента»	2	2,3
Тема 2.2. Поведение специалиста в процессе делового общения	Содержание учебного материала			
		Практическая работа №3 Приемы и техники эффективного общения в профессиональной деятельности	2	2,3
Тема 2.3. Особенности	Содержание учебного материала			

профессиональной этики	1	Сущность и виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Нормативная этика. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	2	2
Тема 2.4. Речевой этикет. Техника общения	Содержание учебного материала			
		Практическая работа №4 «Беседа. Деловая беседа»	2	2,3
		Практическая работа №5 «Речевое общение. Короткое обсуждение, комплимент»	2	2,3
		Практическая работа №6 «Деловой телефонный разговор. Деловое общение в интернете»	2	2,3
Тема. 2.5. Деловые контакты	Содержание учебного материала			
		Практическая работа №7 «Установление деловых контактов с партнерами, соблюдение делового этикета»	2	2,3
Тема 2.6. Культура делового общения	Содержание учебного материала			
		Понятие делового спора, цели делового спора и его предмет, разновидности спора, ведение спора, завершение спора	2	2
Раздел 3. Невербальные составляющие делового общения			6	
Тема 3.1. Невербальная коммуникация	Содержание учебного материала			
	1	Невербальные составляющие делового общения. Эмоциональное состояние человека в позах, жестах, мимике.	2	2
		Практическая работа №8 «Распознавание эмоциональных состояний»	2	2,3
Тема 3.2. Национальные и социальные различия в поведении людей	Содержание учебного материала			
	1	Невербальная культура народов мира. Психология мужчин и женщин	2	2
Тема 3.3. Тип характера человека	Содержание учебного материала			

		Практическая работа №9 «Определение типа характера человека по его поведению, особенностям речи.	2	2,3
Раздел 4. Внешний облик делового человека			4	
Тема 4.1. Манеры поведения. Имидж. Особенности внешнего вида. Влияние внешнего вида и поведения сотрудника на потребителя.	Содержание учебного материала			
	1	Личная гигиена, одежда делового человека, социально-ролевое и функциональное назначение одежды, общие требования к культуре одежды. Одежда как фактор. Влияющий на впечатление о человеке. Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения	2	2
Раздел 5. Психология продаж туристского продукта			6	
Тема 5.1. Человеческий фактор в работе.	Содержание учебного материала			
	1	Благоприятный психологический климат, доверие у клиента. Психологические предпосылки продаж турпродукта.	2	2
Тема 5.2. Психодиагностика клиента туристской фирмы, психология влияния в процессе реализации турпродукта.	Содержание учебного материала			
		Практическая работа № 10 Тренинг. Упражнения: «Презентации группе клиентов», «Как получить согласие клиента»	2	2,3
		Практическая работа № 11 Тренинг. Упражнения: «Задавание вопросов», «Ответы на возражения клиента для изменения его установок в интересах фирмы»	2	2,3
Раздел 6. Конфликты в деловом общении			14	
Тема 6.1. Сущность и основные характеристики конфликта. Поведение людей в конфликте	Содержание учебного материала			
	1	Конфликтология. Конфликт. Конфликтная ситуация. Типы и виды конфликтов. Структура конфликта и его развитие. Поведение людей в конфликте. Индивидуальные особенности поведения в конфликтной ситуации	2	2

		Практическая работа № 12 «Определение конфликтности личности»	2	2,3
		Практическая работа №13 «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению и стиля поведения в конфликте (по К. Томасу)»	2	2,3
Тема 6.2. Психология конфликтов в туризме	Содержание учебного материала			
	1	Стадии развития конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Правила поведения для минимизации или избегания конфликтных ситуаций. Сущность и место конфликта в туризме. Понятие, виды и типы конфликтов в туризме. Причины конфликтов. Возникновение. Развитие, разрешение, предотвращение конфликтов	2	2
	Содержание учебного материала			
Тема 6.3. Динамика конфликта в туризме		Практическая работа №14 «Самооценка рационального поведения в конфликте»	2	2,3
		Практическая работа №15 «Ролевая игра «Конфликт»	2	2,3
Тема 6.4. Этнические конфликты	Содержание учебного материала			
	1	Понятие и структура этнического конфликта. Особенности этнических конфликтов.	2	2
Итоговое занятие: Обобщение пройденного материала		Дифференцированный зачёт	2	
Всего:			54 ч.	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета *психологии делового общения*.

Оборудование учебного кабинета:

Кабинет оснащен мебелью для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения учебного оборудования;

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс дисциплины, включающий в себя рабочую программу дисциплины, КИМ;
- комплект методической литературы для преподавателей.

Технические средства обучения:

Мультимедийный комплекс.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература:

1. Г.Р. Чернова Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения, 2017 г;
2. Л.Д.Столяренко Основы психологии учебное пособие. Ростов –на –Дону: Феникс, 2017 г;
3. И.П. Кошечкина, А.А. Канке. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие - (Профессиональное образование)., (Гриф) 2018 г;

Дополнительная литература:

4. А.П. Панфилова Психология общения- Учебник, М.: Академия, 2013 г;
5. И.Н. Кузнецов Деловое общение / И. Н. Кузнецов, авт.-сост. — Москва : Дашков и К, 2013 .— Доступ только с авторизованных компьютеров. — ISBN 978-5-394-01739-1 .— <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-394-01739-1>;
6. Л.А. Стрельникова Личностные аспекты управленческой деятельности : учебное пособие / Л. А. Стрельникова ; Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого .— Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2016 г;
7. Г.М. Шеламова Основы этики и психологии профессиональной деятельности учебник для СПО -, Москва, Изд-во АКАДЕМИЯ, 2012 г;
8. В.А. Соснин Социальная психология: учебник.-М.:Форум,2009 г;
9. Н.С. Ефимова Психология общения – М.:ИНФРА-М, 2010 г.

Интернет-ресурсы:

psylib.myword.ru

Psychology.ru

psylib.ru - обширная психологическая библиотека.

koob.ru - электронная библиотека различной тематики, включая психологию

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля оценки результатов обучения
<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 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; <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>Текущий контроль (аудиторный): – устный индивидуальный и фронтальные опросы; - тест №1; -тест №2;</p> <p>Текущий контроль (внеаудиторный) -самостоятельная работа сделать презентацию по темам курса</p> <p>Рубежный контроль: -контрольная работа;</p> <p>Итоговый контроль: Дифференцированный зачет</p> <p>Текущий контроль (аудиторный): – устный индивидуальный и фронтальные опросы; - тест №1; -тест №2;</p> <p>Текущий контроль (внеаудиторный) -самостоятельная работа сделать презентацию по темам курса</p> <p>Рубежный контроль: -контрольная работа;</p> <p>Итоговый контроль: Дифференцированный зачет</p>

Формы оценки результативности обучения:

пятибалльная, на основе которой выставляется итоговая оценка.

Методы оценки результатов обучения дисциплины «Психология делового общения»

итоговая оценка по окончании изучения выставляется на основании зачетной с учетом текущей успеваемости и при наличии самостоятельной работы выполненной не ниже оценки «удовлетворительно».