

Министерство образования Новосибирской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«БЕРДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
_____ С.В Сак
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине	ОП.01	«Психология делового общения»
	индекс	название
специальность	43.02.10	«Туризм»
	код специальности	название специальности

Разработчик: _____ преподаватель _____ Непей-пиво Е.И.
подпись фамилия, имя, отчество

Бердск, 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО):

43.02.10

код специальности

«Туризм»

название специальности

43.00.00

код укрупненной группы специальности

СЕРВИС И ТУРИЗМ

название укрупненной группы специальности

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

Разработчик(и):

преподаватель		Непей-пиво Е.И.
должность, ученая степень	подпись	фамилия, имя, отчество
должность, ученая степень	подпись	фамилия, имя, отчество
должность, ученая степень	подпись	фамилия, имя, отчество

РАССМОТРЕНО

Заседание ПЦК

Протокол № 1 от 29.08 2022

Председатель ЦК

 Н.А. Прилепская

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической работе

 С.В. Сак

01.09.2022

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:
Учебная дисциплина Психология делового общения является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1	У1 планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	31 цели, функции, виды и уровни общения;
ОК 2		
ОК 3	У2 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	32 роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 4		
ОК 5		
ОК 6	У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	33 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
ОК 7		
ОК 8		
ОК 9		
ПК 1.1	У4 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	34 нормы и правила профессионального поведения и этикета;
ПК 1.2		
ПК 1.3		
ПК 1.4		
ПК 2.1	У5 использовать эффективные приемы управления конфликтами;	35 механизмы взаимопонимания в общении;
ПК 2.2		
ПК 2.3		
ПК 2.4		
ПК 2.5		
ПК 3.1	У5 использовать эффективные приемы управления конфликтами;	36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ПК 3.4		
ПК 4.1		
ПК 4.2	У5 использовать эффективные приемы управления конфликтами;	37 этические принципы общения; 37 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
ЛР 7		
ЛР 13		
ЛР 16		
ЛР 18	У5 использовать эффективные приемы управления конфликтами;	38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
ЛР 21		
ЛР 24		
		39 закономерности формирования и развития команды.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	135
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	90
в том числе:	
практические занятия	45
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	45
Промежуточная аттестация	Экзамен

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОП.01 Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Основы психологии делового общения.			
Тема 1.1. Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина	<i>Содержание учебного материала</i>	5	
	1. Назначение учебной дисциплины. Основные понятия. 2. Понятие «деловое общение» 3. Структура делового общения	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК4.1 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Деловое общение».	2	ОК1-ОК9 ПК1.3 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия.	<i>Содержание учебного материала</i>	5	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 3. Единство общения и деятельности.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24

	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ul style="list-style-type: none"> Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Виды, функции общения». 	2	<p>ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24</p>
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	<i>Содержание учебного материала</i>	7	
	<p>1. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</p>	2	<p>ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24</p>
	<p>Практические занятия ПР №1 Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.</p>	3	<p>ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ul style="list-style-type: none"> Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)». 	2	<p>ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24</p>
Тема 1.4. Классификация	<i>Содержание учебного материала</i>	6	

общения и коммуникации	Классификация по численности субъектов и объему аудитории общения (коммуникации). Классификация по способу передачи сообщения Классификация по степени подлинности и опосредованности Классификация по форме, статусу, содержанию общения и распределению ролевых функций его участников Классификация по фактору времени: длительности, повторяемости, новизне	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №2 Ситуационные задачи.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Классификация общения и коммуникации».	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Раздел 2. Общение как межличностное взаимодействие			
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.	<i>Содержание учебного материала</i>	9	
	Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Стили взаимодействия в деловом общении: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Позиция в общении (закрытая и открытая). Стратегии «контроллера» и «понимателя». Виды социальных взаимодействий. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Методы психологического	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24

	влияния в процессе общения. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие «харизмы». Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».		
	Практические занятия ПР №3 «Методы исследования умения взаимодействовать». Типы социальных ролей (решение задач).	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение»	4	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении.	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Общение как форма взаимодействия. Основные правила взаимодействия в общении. Этапы взаимодействия в общении. Ведение дискуссии. Проведение деловой игры по организации дискуссии.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №4 Определение стиля взаимодействия. Тренинговое занятие «Навыки ведения дискуссии».	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18,

			ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов «Этапы взаимодействия в общении»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Раздел 3 Обмен информацией в общении			
Тема 3.1 Общение как передача и прием информации	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства передачи информации. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Коммуникативные структуры в группе и организации.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР № 5 «Различие вербальных и невербальных средств общения» - минитренинг.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Общение как передача и прием информации».	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24

Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение. Этапы формирования речи. Виды речи. Коммуникативные барьеры.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР № 6 «Определение типов коммуникативных барьеров (разбор ситуаций)» «Коммуникативные барьеры, их преодоление».	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Самостоятельная работа обучающихся Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24	
Тема 3.3 Невербальные средства общения	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Невербальные средства общения. Особенности их использования собеседником. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика Мимика и пантомимика как средство общения. Значение взгляда в общении.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №7 «Невербальные средства общения (взгляд, позы)» (с	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4

	элементами тренинга) «Невербальные приемы общения для установления контакта».		ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата на тему : «Невербальное общение»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Раздел 4 Общение как социальное восприятие			
Тема 4.1 Социальное восприятие.	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Социальное восприятие Определение соответствия Я-образа реальному Я; анализ результатов. Ошибки восприятия.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №8 «Социальная перцепция» с элементами тренинга.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада на тему «Социальное восприятие»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4

			ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 4.2 Психологические закономерности восприятия других людей	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Механизмы восприятия знакомых людей. Психологические закономерности восприятия других людей. Эффекты социального восприятия. Окно Джогарри. Ошибки восприятия	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №9 «Выявление стереотипных представлений», «Приемы избавления от стереотипов»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с текстом учебника и с дополнительной литературой по теме «Стереотипы в общении»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Раздел 5. Техники и приемы общения в профессиональной деятельности			
Тема 5.1 Приемы повышения эффективности общения.	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Приемы повышения эффективности общения. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. Техники поведения в ситуации	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2

	конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.		ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №10 «Выявление стереотипных представлений», «Приемы избавления от стереотипов»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Подготовка сообщения на тему «Секреты успешного общения»	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 5.2 Правила и приемы делового общения.	<i>Содержание учебного материала</i>	9	
	Правила и приемы делового общения. Правила ведения беседы. Требования к ведению деловой переписки. Ведение деловых телефонных разговоров. Деловое общение во время переговоров. Собеседование – особенности успешного проведения.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №11 «Ведение беседы», «Проведение собеседования» - Ролевые игры.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	3	ОК1-ОК9

	<ul style="list-style-type: none"> Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Правила и приемы делового общения». 		ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 5.3 Манипулятивное общение.	<i>Содержание материала</i>	7	
	Манипулятивное общение. Способы защиты от манипулятора. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №12 «Распознавание манипуляций в общении и противостояние им».	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся <ul style="list-style-type: none"> Реферат на тему: «Манипулятивное общение» 	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 5.4. Этика общения	<i>Содержание материала</i>	8	
	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5

	Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям		ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №13 «Исследование ценностных ориентаций личности», «Составление этического кодекса профессионала работающего с людьми»	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Этика общения».	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 5.6. Этические нормы телефонного разговора.	<i>Содержание материала</i>	7	
	Телефонный разговор в деловой коммуникации.	2	
	Практические занятия ПР №14 Решение ситуационных задач	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся • Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Образцы деловых телефонных разговоров».	2	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2

			ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Раздел 6. Конфликты в общении			
Тема 6.1 Конфликт – понятие, классификация и структура.	<i>Содержание материала</i>	9	
	Нравственно-этические нормы делового человека. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №15 «Определение типа и формулы конфликта» разбор конфликтных ситуаций. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Формула конфликта.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся <ul style="list-style-type: none"> • Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Конфликт». 	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 6.2 Возникновение и развитие конфликта.	<i>Содержание материала</i>	9	
	Стадии протекания конфликта Возникновение и развитие конфликта. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Эскалация конфликтогенов.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18,

			ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №16 «Анализ конфликтных ситуаций с элементами тренинга»	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся <ul style="list-style-type: none"> Подготовка домашнего задания «Определение стратегии поведения в конфликте» 	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Тема 6.3 Правила поведения в конфликте и его разрешение.	<i>Содержание материала</i>	12	
	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов Правила поведения в конфликте.	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Практические занятия ПР №17 «Определение ведущей стратегии в конфликте» (тест Томаса –Киллмена) ПР №18 «Поведение в конфликте» с элементами тренинга.	6	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
	Самостоятельная работа обучающихся <ul style="list-style-type: none"> Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной 	3	ОК1-ОК9 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5

	литературы по вопросу: «Правила поведения в конфликте и его разрешение.».		ПК3.1, ПК3.4 ПК4.1-ПК4.2 ЛР13, ЛР16, ЛР18, ЛР21, ЛР24
Промежуточная аттестация			Экзамен

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы проходит в учебном кабинете «Гуманитарных и социальных дисциплин», кабинет № 4, 1 корпус Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин, философии.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер;
- проектор, интерактивная доска;

4.2. Информационное обеспечение реализации программы.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения учебное пособие для сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 15-е изд - М.: Издательский центр «Академия», 2017.-192 с.

2.П.С. Гуревич. Этика М.: «Юнити», 2014.

3.А.А.Крылов. Психология. М.: «Проспект», 2012.

4.С.Л. Рубинштейн. Основы общей психологии. «Питер», 2012.

5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011.

6. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) -Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013.

7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2014.

8. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2011.

9. Гуревич П.С. Этика М.: ЮНИТИ-ДАНА,2009

10. Бордовская, Н. В.Психология и педагогика : учебник для вузов / Н. В. Бордовская,

С. И. Розум; УМО. - СПб.: Питер, 2011.

II. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология: учебник для Вузов / М. И.

Еникеев; МО и Н РФ. - 2-е изд., прераб. и доп. - М. : Норма:ИНФРА-М, 2010.

12. Немов, Р. С. Психология: учебник / Р. С. Немов; МО РФ. - М.: Юрайт, 2011

13. Руденко, А. Психология: учебник для вузов / А.М. Руденко; Международная академия науки и практики производства. - Ростов н/Д: Феникс, 2012

14. Столяренко, А. М. Психология и педагогика:. Электронный учебник / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ ДАНА, 2011. - эл. опт.диск (CD-ROM)

16. Психология . Полный курс лекций: учебное пособие/ П.С.Гуревич.- М.: КНОРУС, 2015-208с

3.2.2. Дополнительные источники

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.

2. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.

4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.

5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) - М.: Форум, 2009.

Интернет-ресурсы:

- www.psycholog.ru
- psy.msu.ru
- www.psvhology.ru
- Электронно-библиотечная система: <http://www.book.ru>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология деловых отношений» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Методы оценки результатов обучения
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:		
- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Планирует и анализирует деловое общение	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Ориентируется и применяет техники делового общения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Использует приемы саморегуляции поведения в процессе общения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	Умеет устанавливать деловые контакты	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;	Использует эффективные приемы управления конфликтами	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:		
- цели, функции, виды и уровни общения;	Знает цели, функции, виды и уровни общения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов выполнения проекта

-роли и ролевые ожидания в общении;	Знает роли и ролевые ожидания в общении	Оценка результатов выполнения практической работы
-специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Знает специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Знает нормы и правила профессионального поведения и этикета	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- механизмы взаимопонимания в общении	Знает механизмы взаимопонимания в общении	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Знает техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- этические принципы общения;	Знает этические принципы общения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	Знает влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы
- закономерности формирования и развития команды.	Знает закономерности формирования и развития команды.	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы Оценка результатов выполнения практической работы

Контроль формируемых профессиональных и общих компетенций

Формируемые профессиональные и общие компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Оценка результатов промежуточной аттестации. Оценка в результате наблюдения за действиями обучающегося во время выполнения самостоятельной работы по всему циклу учебной дисциплины
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов при выборе алгоритма при решении учебных заданий, поставленных преподавателем
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов при решении проблемных, нестандартных ситуаций при постановке учебной задачи
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском и составлением тезисов по найденному материалу. Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском информации по определенной теме
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Анализ результатов использования в учебном процессе инновационных разработок. Экспертная оценка по результатам научно-практической деятельности обучающихся
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Оценка результатов промежуточной аттестации. Оценка в результате наблюдения за действиями обучающегося во время выполнения самостоятельной работы по всему циклу учебной дисциплины
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ПК 1.2 Информировать потребителя о	Анализ результатов наблюдения за

туристских продуктах.	деятельностью студентов при выборе алгоритма при решении учебных заданий, поставленных преподавателем
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов при решении проблемных, нестандартных ситуаций при постановке учебной задачи
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском и составлением тезисов по найденному материалу. Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском информации по определенной теме
ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Анализ результатов использования в учебном процессе инновационных разработок. Экспертная оценка по результатам научно-практической деятельности обучающихся
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Оценка результатов промежуточной аттестации. Оценка в результате наблюдения за действиями обучающегося во время выполнения самостоятельной работы по всему циклу учебной дисциплины
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов при выборе алгоритма при решении учебных заданий, поставленных преподавателем
ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов при решении проблемных, нестандартных ситуаций при постановке учебной задачи
ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском и составлением тезисов по найденному материалу. Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе выполнения ими учебных заданий
ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском информации по определенной теме

