

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

## **ОП. 01 Психология делового общения**

для специальности СПО (ППССЗ)

**43.02.10 Туризм**

базовая подготовка

Форма обучения: очная


Владикавказ  
2022

**РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой комиссией  
гуманитарных дисциплин

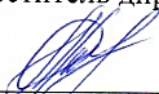
Протокол № 10  
от «5» мая 2022г.

Председатель ПЦК

  
Г.Н. Волина

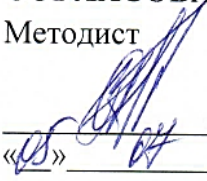
**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УВР

  
И.М. Дзуцева  
«05» 05 2022 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Методист

  
З.А. Дзантиева  
«05» 05 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474.

Разработчики: преподаватель Рамонова Луиза Маирбековна.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ, ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Базовая дисциплина общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

## 1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения ППССЗ обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими способность:

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.

В результате освоения ППСЗ обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам 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.

#### **1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная нагрузка студента 135 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной нагрузки студента 90 часов;
- самостоятельной работы студента 45 часа

## **ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ:**

**ЛР 6** Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

**ЛР 7** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР 13** Стрессоустойчивость, коммуникабельность.

**ЛР 14** Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

**ЛР 15** Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.

**ЛР 16** Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	135
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	90
в том числе:	
практические занятия	30
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего):</b>	45
<b>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Введение в Психологию</b>			
<b>Тема 1.1. Психология как наука</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Задачи и место психологии в системе наук. Отрасли психологии. Методы психологии. Развитие психологии как науки. Современные представления об этапах развития психики. Современная психология за рубежом. Методы изучения психики.	2	1
<b>Раздел 2. Основы общей психологии.</b>			
<b>Тема 2.1. Мозг и психика.</b>	Современные представления об этапах развития психики. Психические процессы. Психические состояния. Психические свойства.	2	1,2
<b>Раздел 3. Познавательные процессы.</b>			
<b>Тема 3.1.. Память.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общее понятие о памяти. Закономерности памяти. Этапы памяти: запоминание (фиксация), сохранение (ретенция), воспроизведение (репродукция). Процессы памяти. Виды памяти и их характеристика. Структура памяти.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Исследование объема кратковременной памяти, исследование опосредованного запоминания.	2	
<b>Тема 3.2. Мышление</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие о мышлении. Развитие мышления. Теории мышления. Ступени мышления: понятие, суждение и умозаключение. Формы и виды мышления. Мыслительные операции. Развитие мышления. Индивидуальные стили мышления. Способы активизации мышления. Особенности творческого мышления.	2	1,2
<b>Тема 3.3. Интеллект</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общая характеристика интеллекта. Структура интеллекта. Виды интеллекта. Лингвистический интеллект. Музыкальный интеллект. Логико-математический интеллект. Пространственный интеллект. Телесно-кинестезический интеллект. Личностный интеллект. Содержание мыслительных процессов. Продукты мыслительной деятельности.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Осведомленность ума. Способность к обобщениям. Логическое мышление.	2	
<b>Тема 3.4. Воображение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Задача воображения Виды воображения	2	
<b>Раздел 4. Психология личности</b>			



<b>Тема 4.1.</b> Личность	<b>Содержание учебного материала</b> Человек как индивид. Взаимосвязь в личности индивидуального и социального. Сущностные характеристики личности. Психологическое пространство личности и его границы. Личность как открытая или закрытая система. Показатели развития личности. Понятие структуры личности, ее целостности и стабильности. Общие учения о личности больного, инвалида или пожилого человека, значение в социальной защите населения. Мировоззрение. Интересы. Самооценка. Уровень притязаний.	4	1,2
	<b>Практическая работа</b> Исследование самооценки личности.	2	
<b>Тема 4.2.</b> Темперамент и характер.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие о темпераменте. Свойства темперамента и их характеристика. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Темперамент и деятельность человека. Проявления свойств темперамента. «Сангвиник» и его отношение к болезни, инвалидности, старости. «Холерик» и его отношение к болезни, инвалидности, старости. «Флегматик» и его отношение к болезни, инвалидности, старости. «Меланхолик» и его отношение к болезни, инвалидности, старости. Общее понятие о характере. История изучения характера. Типологии характеров. Психопатии. Аномалии характера при болезни, инвалидности, уходе на пенсию. Акцентуации характера.	4	1,2
	<b>Практическая работа</b> Определение типа темперамента	2	1,2
<b>Раздел 5. Психологические аспекты общения</b>			
<b>Тема 5.1.</b> Цели, функции, виды и уровни общения. Общение как социальный феномен.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт» Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как межличностное взаимодействие. Виды социальных взаимодействий.	4	1,2
	<b>Практическая работа</b> Определение коммунибельности	2	
<b>Тема 5.2.</b> Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия	<b>Содержание учебного материала</b> Структура общения. Факторы восприятия: превосходства, привлекательности, отношения. Процессы восприятия. Психологические механизмы восприятия.	2	1,2
<b>Тема 5.3.</b> Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией.	<b>Содержание учебного материала</b> Интерактивная сторона общения. Основные характеристики позиции в общении.	2	1,2

<b>Тема 5.4.</b> Барьеры в общении. Невербальное общение.	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникативные барьеры восприятия и понимания. Невербальные средства общения (мимика, позы, жесты).	4	1,2
	<b>Практическая работа</b> Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	1,2
<b>Тема 5.5.</b> Методы развития коммуникативных способностей.	<b>Содержание учебного материала</b> Умение слушать собеседника. Основные приёмы рефлексивного слушания. Приёмы повышения эффективности общения (техники общения).	2	2
	<b>Практическая работа</b> Умеете ли вы слушать.	2	1,2
<b>Раздел 6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</b>			
<b>Тема 6.1.</b> Введение в конфликтологию	<b>Содержание учебного материала</b> Основные понятия конфликтологии. Становление конфликтологии как науки. История отечественной конфликтологии: историографический анализ.	2	1,2
<b>Тема 6.2.</b> Цели и задачи конфликтологии	<b>Содержание учебного материала</b> Объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. Основные методы исследования в конфликтологии.	4	1,2
<b>Тема 6.2.</b> Понятие конфликта и его структура.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта и его структура. Классификация конфликтов.	2	1,2
<b>Тема 6.4.</b> Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b> Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Роль и место конфликтов в профессиональной деятельности человека.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Пример конфликта и его разбор.	2	2
<b>Тема 6.5.</b> Причины возникновения конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b> Объективные факторы возникновения конфликтов. Социально психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Тренинг-игра «Конфликты и пути их разрешения»	2	
<b>Тема 6.6.</b> Межгрупповые конфликты	<b>Содержание учебного материала</b> Механизм возникновения межгрупповых конфликтов Трудовые конфликты и их разрешение. Трудности в управлении трудовым коллективом и их преодоление	2	2

	<b>Практическая работа</b> Стратегия поведения в конфликте	2	1,2
<b>Раздел 7. Деловое общение</b>			
<b>Тема 7.1.</b> Деловая беседа как форма общения	<b>Содержание учебного материала</b> Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Основные правила проведения деловых бесед. Подготовка к деловой беседе Этапы деловой беседы	2	2
	<b>Практическая работа</b> Упражнение «Вавилонская башня»: отработка умения действовать сплоченно.	2	1,2
<b>Тема 7.2.</b> Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	<b>Содержание учебного материала</b> Формы постановки вопросов. Виды вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Ролевая игра: «Навыки публичного выступления»	2	1,2
<b>Тема 7.3.</b> Аргументация	<b>Содержание учебного материала</b> Аргументация. Аргументы по степени воздействия Законы аргументации и убеждения	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Значение аргументов для принятия решения.	2	1,2
<b>Тема 7.4.</b> Понятие: этика и мораль.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Этика как наука. Этикет как отражение морали общества. Значение культуры общения как профессионального становления личности.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Разработка приемов делового общения	2	1,2
<b>Тема 7.5.</b> Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	<b>Содержание учебного материала</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Деловой этикет и его принципы. Этикет деловых отношений. Культура телефонного общения. Жесты и невербальный этикет.	2	1,2
	<b>Практическая работа</b> Разработка этических норм профессиональной деятельности	2	1,2

<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	
<b>Итого</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### **Основные источники:**

1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Г.М.Шеламова - М. : Издательский центр "Академия", 2018. - 128 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-7022-6
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

##### **Дополнительные источники:**

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-<http://znanium.com/go.php?id=410246>
2. Журнал «Психология» [www."Psychology.ru"](http://www.Psychology.ru)
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>
5. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>
6. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, 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>
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Умения:</b>	
пользоваться психологическими методами изучения особенности личности (тестами, поведенческими реакциями)	практическая работа, внеаудиторные занятия
применять в управлении организацией стили руководства, соответствующие обстоятельствам	тестирование
исследовать межличностные отношения в группе, определять статус каждого работника в группе	внеаудиторная самостоятельная работа; практические занятия
определять структуру коллектива и социально – психологический климат в коллективе	внеаудиторная самостоятельная работа; практические занятия
выделять личные качества собеседника, важные для успешного общения	тестирование
вырабатывать навыки делового этикета	практическая работа
вырабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации, разрешать конфликты, возникающие в коллективе	решение конфликтных ситуаций
<b>Знания:</b>	
основные принципы и методы психологии	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
эмоционально – волевые, когнитивные индивидуально – типологические особенности личности	опрос, тестирование, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
психологические аспекты малых групп и коллективов	опрос, практические занятия, тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа
психология принятия управленческих решений	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
конфликты и стратегия поведения в конфликтной ситуации	деловая игра
типы людей по поведению в конфликте	практическая работа
коммуникация и психология общения	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
социально – психологические основы деятельности руководителя	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, экзамен



