

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

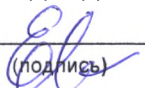
по специальности 43.02.10 Туризм

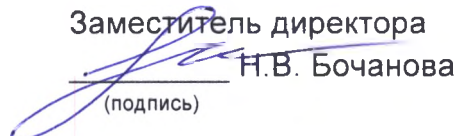
Тюмень 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014г. № 474

Разработчик: Е.Л. Волошановская, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН
Протокол № 11 от 10 июня 2021г.
Председатель ПЦК



(подпись) Е.А. Флоря

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора

Н.В. Бочанова

(подпись)

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)

ООО "Центр бронирования БУКИТ"
(организация/предприятие)


« 10. » июня 2021 г.



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.10 Туризм

1.2. Место учебной дисциплины в программе подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина относится к профессиональному учебный цикл общепрофессиональных дисциплин

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

В результате освоения дисциплины, 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;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся 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;

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК).

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 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 3.2. Формировать туристский продукт.
- ПК 3.3. Рассчитывать стоимость 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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **84** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **56** часов;
самостоятельной работы обучающегося **28** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
в том числе:	
решение и анализ ситуаций	16
составление тестового материала	4
составление универсальных этикетных формул	8
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1.Понятие и сущность общения			18	
Тема 1.1. Психология общения. Задачи и функции	Содержание учебного материала		2	
	1	Определение психологии общения		2
	2	Сущность общения		1
	3	Предмет, задачи психологии общения		1
	4	Структура общения.		2
	5	Виды общения		2
	6	Функции общения		2
Тема 1.2. Характеристика трех сторон общения	Содержание учебного материала		4	
	1	Коммуникативная сторона общения		2
	2	Интерактивная сторона общения		2
	3	Перцептивная сторона общения		2
	Практические занятия		2	
	1	Тренинг коммуникативных навыков в деловом общении		
	Самостоятельная работа		4	
Самостоятельная работа № 1. Проанализировать ситуации в контексте делового общения, спрогнозировать возможные причины неэффективных коммуникаций				
Тема 1.3. Техники и приемы общения	Содержание учебного материала		2	
	1	Процесс слушания		3
	2	Определение понятия слушание		3
	3	Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое		2
	4	Приемы общения		2
	5	Техники общения		2
	Практические занятия		4	
	2	Тренинг по совершенствованию техники установления контакта и активного слушания		
	3	Тренинг по совершенствованию конструктивного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении		
Раздел 2. Межличностное взаимодействие в общении			22	
Тема 2.1. Роли и ролевые ожидания	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие социальной роли		2
	2	Виды и характеристики социальных ролей		2
	3	Ролевые ожидания. Ролевой конфликт		2
	4	Влияние социальной роли на развитие личности		1
	5	Виды социальных взаимодействий		1
	6	Гендерный аспект в общении		1
	Практические занятия		2	

	4	Тренинг ролевое поведение и ролевые ожидания в процессе взаимодействия людей	4		
	Самостоятельная работа				
	Самостоятельная работа № 2. Решение ситуаций: ролевые конфликты				
Тема 2.2. Коммуникационные роли и манипуляции в общении	Содержание учебного материала		4	2	
	1	Коммуникация и общение			1
	2	Схема коммуникаций			2
	3	Коммуникативная компетентность			2
	4	Виды коммуникативных ролей			1
	5	Манипуляции в общении			1
	6	Манипуляция как метод воздействия на людей			
	Практические занятия		2		
	5	Тренинг противостояния манипуляциям в общении			
	Самостоятельная работа		4		
	Самостоятельная работа № 3. Разработать способы защиты в зависимости от вида манипуляций (виды манипуляции - способы защиты)				
Тема 2.3. Коммуникативные барьеры и их преодоление	Содержание учебного материала		2	3	
	1	Классификация коммуникационных барьеров			2
	2	Типичные ошибки в коммуникационном процессе			2
	2	Негативные факторы в коммуникациях			2
	3	Методы преодоления плохой коммуникации			2
	4	Правила и принципы построения эффективной коммуникации			2
	Практические занятия		2		
	6	Тренинг преодоления коммуникационных барьеров			
Раздел 3. Деловое общение			10		
Тема 3.1. Формы делового общения	Содержание учебного материала		2	2	
	1	Понятие делового общения			2
	2	Стратегические принципы делового общения			3
	3	Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии			
	Практические занятия		6		
	7	Отработка навыков ведения деловых переговоров	2		
	8	Деловая игра «Необитаемый остров»	4		
	Самостоятельная работа		4		
Самостоятельная работа № 4. Составить клише: деловая беседа по телефону; дискуссия; самопрезентация					
Раздел 4. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения			10		
Тема 4.1. Влияние индивидуальных особенностей на процесс общения	Содержание учебного материала		2	2	
	1	Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения			2
	2	Характер и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения			2

	3	Влияние самооценки на процесс общения		2
	Практические занятия		4	
	9	Диагностика типа темперамента и интерпретация результатов	2	
	10	Диагностика черт характера интерпретация результатов	2	
	Самостоятельная работа		4	
	Самостоятельная работа № 5. Решение ситуаций по теме: Темперамент и его проявления в деловом общении			
Раздел 5. Конфликты в общении			14	
Тема 5.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		4	2
	1	Основные понятия конфликта и толерантности		
	2	Причины конфликтов в общении		
	3	Виды конфликтов		
	4	Структура конфликта		
	Самостоятельная работа		4	
Самостоятельная работа № 6. Составить тест: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов				
Тема 5.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала		2	2
	1	Стадии протекания конфликта		
	2	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		
	3	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах		
	4	Последствия конфликтов		
	Практические занятия		4	
	11	Тренинг конструктивного разрешения конфликта	2	
	12	Анализ конфликтных ситуаций и способы их разрешения	2	
Раздел 6. Этические принципы общения			10	
Тема 6.1. Деловой этикет	Содержание учебного материала		2	2
	1	Этикет и культура поведения		
	2	Составляющие делового этикета		
	3	Влияние стилей управления на деловой образ		
	Практические занятия		2	
	13	Деловой этикет в индустрии гостеприимства		
	Самостоятельная работа		4	
	Самостоятельная работа № 7. Составить универсальные этикетные формулы: приветствие гостя, прощание с гостем, благодарность гостю, просьба к гостю, извинение перед гостем , предложение гостю, приглашение гостю, визуализируете результаты работы в презентационном формате		2	
	Самостоятельная работа № 8. Разработать этикетные фразы для вежливой формы отказа, визуализируете результаты работы в презентационном формате		2	
	Дифференцированный зачет			
		Всего:	84	

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 программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

комплект учебно-наглядных пособий «Психология общения»;

тематические тесты;

учебно-методический комплект дисциплины.

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением;

проектор;

экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва: Юрайт, 2021. - 463 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru.
2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова. - Москва : Юрайт, 2021. - 437 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

Дополнительная литература:

1. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. - Ч. 1, 2/ Р. С. Немов. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2021. - 243 с. - URL: www.biblio-online.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, письменного и устного тестирования, а также результатов выполнения внеаудиторных видов работ, индивидуальных заданий, обучающихся и дифференцированного зачета

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: <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 	Наблюдение и оценка деятельности обучающихся на практических занятиях (тренингах)
Знания: <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 	Оценка результатов письменного и устного тестирования по темам программы. Оценка выполнения видов заданий в процессе самостоятельной (внеаудиторной работы)

Результаты (освоенные общие/профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Аргументация собственного выбора в профессиональном самоопределении. Самоанализ профессиональной пригодности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с поставленной задачей. Оценивание результатов деятельности, их	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий

	эффективность и качество	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Прогнозирование развития ситуации. Организация взаимодействия субъектов – участников ситуации. Принятие ответственности за результаты деятельности	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Выявление профессионально-значимой информации. Классифицирование и обобщение информации, оценка достоверности	Оценка эффективности работы с различными источниками информации
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Осуществление поиска информации. Использование средств ИТ для обработки и хранения информации. Представление информации в различных формах	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Установление позитивного стиля общения. Соблюдение этики общения	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы при выполнении практических заданий
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Постановка задач перед коллективом. Организация деятельности командной работы	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Прогнозирование внешних и внутренних ресурсов для достижения целей. Составление программ самоорганизации, саморазвития	Оценка результативности работы обучающегося при выполнении практических заданий
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ производственных ситуаций и определение целесообразности выбора технологии для решения профессиональной задачи	Участие в семинарах по производственной тематике
ПК 1.1 - ПК 1.3; ПК 2.1 - ПК 2.5; ПК 3.1 - ПК 3.4; ПК 4.1 - ПК 4.2.	Наблюдение и первичная оценка уровня сформированности профессиональных компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	