

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по РОП  
 / Попова Г.А./  
(подпись) (Ф.И.О.)  
«01» 06 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Психология делового общения**

специальность 43.02.10 Туризм

Самара 2016 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией специальностей 43.02.01,

43.02.10, 43.02.11

Протокол № 9 от «30» 05 2016 г.

Председатель ПЦК

Екря / Екрячева Н.В.  
(подпись) (Ф.И.О.)

Протокол № \_\_ от « \_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Протокол № \_\_ от « \_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Автор: \*

Жура / Маликова З.К.  
(подпись) (Ф.И.О.)

«27» 05 2016 г.

Эксперт:

Пуршева Г.В.  
(подпись) (Ф.И.О.)  
директор, соот. К. Волынский  
(ученая степень или звание, должность,  
наименование организации, научное звание)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»  
Изменение № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	16

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **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.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина Психология делового общения является дисциплиной профессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- **уметь** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- **уметь** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- **уметь** устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- **уметь** использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- **знать** цели, функции, виды и уровни общения;
- **знать** роли и ролевые ожидания в общении;
- **знать** специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- **знать** нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** механизмы взаимопонимания в общении;
- **знать** техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- **знать** этические принципы общения;
- **знать** влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

- **знать** источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- **знать** закономерности формирования и развития команды.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
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 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 32 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 16 часов.

## **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>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
практические занятия	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, исследовательская работа	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1.</b> Общение как предмет научного познания	<b>Содержание учебного материала<sup>1</sup></b>	4	
	1. Введение в учебную дисциплину.	2	3
	2. Категория «общение» в психологии.		
	3. Цели и функции общения.		
	4. Компетентностный подход к проблемам общения.	2	2
	5. Коммуникативная компетентность.		2
	6. Виды и уровни общения.		2
	<b>Практическое занятие №1</b> Изучение характеристики общения.	4	
<b>Самостоятельная работа №1</b> Общение как предмет научного познания	2		
<b>Тема 2.</b> Индивидуальные особенности людей и их влияние на процесс общения	<b>Содержание учебного материала</b>	1	
	1. Общение и темперамент.		3
	2. Характеристика темпераментов.		
	3. Общение и характер человека.	3	
<b>Практическое занятие №2</b> Изучение и психодиагностика темперамента.	1		
<b>Тема 3.</b> Взаимопонимание в общении	<b>Содержание учебного материала</b>	1	
	1. Перцептивная функция общения.		2
	2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.		2

<sup>1</sup> Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается их тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3. Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4.

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).

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	3.	Механизмы взаимопонимания в общении.		3
	<b>Практическое занятие №3</b> Определение уровня эмпатии. Анализ жизненных ситуаций. Самодиагностика «Мой имидж»		1	
	<b>Самостоятельная работа №2</b> Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.		2	
<b>Тема 4.</b> Психологические особенности общения.	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1.	Средства общения: вербальные и невербальные.	2	3
	2.	Функции языка в речевом общении.		3
	3.	Слушание в межличностном общении.		3
	4.	Виды слушания.		3
	5.	Невербальные средства взаимодействия.	2	3
	<b>Практическое занятие №4</b> Анализ видов вербального и невербального выражения.		4	
	<b>Самостоятельная работа № 3</b> Вербальные и невербальные средства общения.		2	
<b>Тема 5.</b> Роль и ролевые ожидания в общении.	<b>Содержание учебного материала</b>		1	
	1.	Понятие социальной роли.		2
	2.	Виды и характеристика социальных ролей.		2
	3.	Ролевые ожидания.		2
	<b>Практическое занятие №5</b> Изучение ролевого поведения личности в общении.		1	
	<b>Самостоятельная работа №4</b> Ролевое поведение личности в общении.		2	
	<b>Тема 6.</b> Закономерности формирования и развития команды.	<b>Содержание учебного материала</b>		1
1.		Понятие «группа». Стадии развития и формирование группы.		
2.		Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.		
<b>Практическое занятие №6</b> Анализ стадий развития и формирования группы.		1		
<b>Самостоятельная работа №5</b> Стадии развития и формирование коллектива.		2		
<b>Тема 7.</b> Формы делового	<b>Содержание учебного материала</b>		1	

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

общения и их характеристики.	1.	Специфика делового общения.		3
	2.	Структура коммуникативного акта и условия установления контакта		
	3.	Деловые беседы. Публичные речи, презентации. Письменная коммуникация: свойства и функции.		
	<b>Практическое занятие №7</b> Изучение форм делового общения. Рассмотрение деловой беседы как формы деловой коммуникации.		1	
<b>Самостоятельная работа № 6</b> Формы делового общения.		2		
<b>Тема 8.</b> Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	<b>Содержание учебного материала</b>		1	
	1.	Этика, репутация и ценности в организации.		2
	2.	Этические нормы и корпоративная этика.		3
	3.	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	3	
	<b>Практическое занятие №8</b> Анализ этико-психологической культуры делового общения.		1	
	<b>Самостоятельная работа № 7</b> Специфики западного и восточного этикета.		2	
<b>Тема 9.</b> Конфликтное общение.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Понятие конфликта, его виды.		3
	2.	Источники конфликтов и стадии их протекания.		3
	3.	Причины конфликтов.		3
	4.	Способы управления конфликтами. Переговоры — эффективный способ разрешения конфликтов.	3	
	<b>Самостоятельная работа № 8</b> Способы управления конфликтами.		2	
<b>Дифференцированный зачет</b>			2	
<b>Всего:</b>			48	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличие учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: доска настенная учебная.

Технические средства обучения: персональный компьютер, принтер, сканер, экран, проектор.

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

##### **Основные источники**

1. Измайлова, М.А. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / М.А. Измайлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 252 с.

2. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2012. - 368 с.

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения [Текст]: учеб. пособие / Н. И. Леонов. - М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. - 256 с.

4. Панфилова, А. П. Психология общения [Текст]: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А.П. Панфилова. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 368 с.

5. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. / Г.Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2014. – 192 с.

6. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л. Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 416 с.

7. Столяренко, Л.Д. Основы психологии. [Текст]: учебник / Л.Д. Столяренко. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2000. -672 с.

##### **Дополнительные источники**

1. Баженова, Е.А. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе [Текст]: серия «умная книга» / Е.А. Баженова. – М.: АСТ, 2009. – 192 с.

2. Батаршев, А.В. Диагностика способности к общению [Текст]: учеб. – метод. пособие / А.В. Батаршев. - СПб.: Питер, 2006. – 176 с.

3. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие для вузов / И.Н. Кузнецов. - М.: Инфра-М, 2011. – 352 с.

4. Культура речи [Текст]: серия «учебники, учебные пособия» / Л.А. Введенская. - Ростов н/Д: Феникс, 2001. - 448 с.

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, 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>
умеет планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	решение профессиональных задач
умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	решение профессиональных задач
умеет использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
умеет устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
умеет использовать эффективные приемы управления конфликтами	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает цели, функции, виды и уровни общения	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает роли и ролевые ожидания в общении	проверка результатов практических работ
знает специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает нормы и правила профессионального поведения и этикет	проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает механизмы взаимопонимания в общении	проверка результатов практических работ

знает техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	проверка и оценка заданий, самостоятельной работы
знает этические принципы общения	проверка результатов практических работ
знает влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	проверка результатов практических работ, тестирование
знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	опрос
знает закономерности формирования и развития команды	тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности. в	Использует информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности. в	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Берет на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Общение как предмет научного познания	4	Проблемная лекция. Частично-поисковый метод. Коммуникативный практикум.	ОК 1 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
2.	Индивидуальные особенности людей и их влияние на процесс общения	2	Частично-поисковый метод. Психодиагностика.	ОК 8 ПК 1.1 ПК 3.2
3.	Взаимопонимание в общении	2	Частично-поисковый метод. Семинар-дискуссия. Самодиагностика	ОК 2 ПК 2.2 ПК 4.1 ПК 4.2
4.	Психологические особенности общения	4	Семинар-дискуссия. Тренинг. Коммуникативный практикум	ОК 4 ПК 2.4 ПК 2.5
5.	Роль и ролевые ожидания в общении	2	Частично-поисковый метод. Семинар-дискуссия.	ОК 2 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 4.2
6.	Закономерности формирования и развития команды	2	Частично-поисковый метод. Семинар-конференция. Коммуникативный практикум.	ОК 5 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 3.3 ПК 3.4
7.	Формы делового общения и их характеристики	2	Частично-поисковый метод. Семинар-дискуссия.	ОК 3, ОК 4 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 2.5
8.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	2	Частично-поисковый метод. Семинар-конференция.	ОК 8, 9 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.2
9.	Конфликтное общение	2	Частично-поисковый метод. Семинар. Анализ жизненных ситуаций	ОК 1, 2, 6, ПК 2.4