

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»  
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)  
Кафедра педагогики и психологии им. З.Т. Шарафутдинова



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР

Гайфутдинов А.М.

2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**  
(профессиональный учебный цикл)

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность  
43.02.10 Туризм

Квалификация базовой подготовки  
Специалист по туризму

Форма обучения  
очная

Набережные Челны, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины **Психология делового общения**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 474

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Педагогики и психологии им. З.Т. Шарафутдинова**

Протокол от 29 апреля 2020 г. № 8  
Срок действия программы 2020-2021 уч.г.

Зав. кафедрой Федекин Игорь Николаевич

**Разработчик:**  
Коновалова Е. В., преподаватель

**Рецензенты:**  
Ахметова М.Х., канд.социол.наук, зав. кафедрой ГиМП  
Федекин И.Н. канд.псих.наук, доцент кафедры ПиП

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.10 Туризм, укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

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

Общепрофессиональная дисциплина Психология делового общения относится к обязательной части профессионального учебного цикла.

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

### **Цель освоения учебной дисциплины:**

состоит в содействии становлению профессиональной компетентности обучающихся на основе овладения основными представлениями о сущности, происхождении и функциях делового общения, взаимосвязи общения с процессами развития и самопознания личности.

### **Задачи:**

- сформировать знания о различных аспектах делового общения: о целях и функциях общения, о видах, средствах и структурных компонентах общения;
- способствовать овладению техник и приемов делового общения, умения вести беседу, правил слушания, способов конструктивного разрешения конфликтов.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов общих и профессиональных компетенций.

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя 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.

Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам 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.

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 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

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

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 48 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы	Объем часов всего	5 семестр
1	2	3
<b>Максимальная трудоемкость дисциплины (всего)</b>	48	48
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	32	32
в том числе:		
теоретическое обучение	16	16
практические занятия	16	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	16	16
в том числе:		
выполнение заданий для практических занятий и самостоятельной работы	16	16
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>Зачет</i>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Введение в психологию делового общения</b>				ОК 1-9
Тема 1.1. Методологические аспекты исследования общения	<i>Содержание учебного материала</i> Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками. К истории исследования общения. Общение как предмет научного знания: исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева.	2	1	
	Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения. Общественные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Потребность в общении.	2	1	
	<i>Практические занятия</i> Общение как предмет научного познания. Категория общение в психологии. Многоплановый характер общения.	2	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> 1.Изучить конспект лекции. 2.Познакомиться с рекомендованной литературой по дисциплине. 3.Выполнение набора тестовых методик: “Приятный ли вы собеседник”.	2		
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>				ПК 1.1 -1.4 ПК- 2.1 – 2.5
Тема 2.1. Характеристика процесса делового общения	<i>Содержание учебного материала</i> Цели и функции делового общения. Виды и уровни делового общения. Стили делового общения. Средства общения (вербальные и невербальные).	2	2 2	
	<i>Практические занятия</i> Речевые средства общения. Слушание в межличностном деловом общении. Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Формы и виды устных коммуникаций.	2	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	4	3	

	<p>1 Изучить конспект лекции.</p> <p>2 Выполнение набора тестовых методик: “Потребность в общении”.</p> <p>3 Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место делового общения в структуре деятельности.</p>			
Тема 2.2. Структура общения	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Коммуникативная сторона общения. Характеристика коммуникации в межличностном общении. Модель коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.</p>	2	3	
	<p>Интерактивная сторона общения. Интеракция как взаимодействие людей. Понятие взаимодействия, общая характеристика социального взаимодействия. Стили, виды и уровни социального взаимодействия. Типы взаимодействия людей.</p>	2	2	
	<p>Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции, особенности социальной перцепции. Сущность социального восприятия. Механизмы социальной перцепции.</p>	2	2	
	<p><i>Практические занятия</i></p> <p>Общение как обмен информацией. Природа и цель коммуникаций. Обратная связь в говорении и слушании. Публичные презентации.</p> <p>Общение как взаимодействие. Структура, стратегии и тактики взаимодействия.</p> <p>Общение как восприятие и познание людьми друг друга. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Трудности и дефекты межличностного общения. Имидж и самопрезентация.</p>	2	3	
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p> <p>1 Изучить конспект лекции.</p> <p>2 Составить схему лекции.</p> <p>2 Выполнение набора тестовых методик: “Трансактный анализ общения” Э. Берна</p>	4	2	
Тема 2.3. Конфликтное общение	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Понятие конфликта, причины возникновения. Виды конфликтов, их особенности. Функции конфликта. Структура и динамика конфликта.</p>	2	2	
	<p><i>Практические занятия</i></p> <p>Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Конструктивное разрешение конфликтов.</p>	2	3	
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p> <p>1 Изучить конспект лекции.</p> <p>2 Выполнение набора тестовых методик: “Конфликтная ли вы личность?”; “Оценка</p>	2	2	



	способов реагирования в конфликте”.			
<b>Раздел 3. Психологическая и коммуникативная компетентность в деловом общении</b>				ПК – 3.1 ПК - 3.4 ПК 4.1 – 4.2
Тема 3.1. Технологии эффективной коммуникации	<i>Содержание учебного материала</i> Конструктивное общение. Правила эффективного делового общения. Виды и техники слушания. Приемы эффективного слушания. Эмоции в деловом общении. Психологические приемы расположения к себе.	2	3	
	<i>Практические занятия</i> Специфика делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Техника и тактика аргументирования. Письменное деловое общение.	2	3	
	Психологические особенности публичного выступления. Самопрезентация.	2	3	
	Этика и этикет делового общения. Деловая этика и деловой этикет. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов общения; сохранение достоинства партнера по деловому общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.	2	3	
	Коммуникативная компетентность. Репутация и культура делового общения.	2	3	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> 1 Изучить конспект лекции. 2 Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значимость в вашей профессиональной деятельности. 3 Выполнение набора тестовых методик: «Этикет и культура делового общения». 4 Выполнить психологическое исследование «Самораскрытие и самопредъявление личности в общении».	4	3	
	Всего	48		
Промежуточная аттестация в форме зачета				

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

При возникновении особых обстоятельств освоение дисциплины Психология делового общения осуществляется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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

Реализация учебной дисциплины осуществляется в кабинете коммуникативных тренингов №216 (423806, Республика Татарстан (Татарстан), г. Набережные Челны, пер. Железнодорожников, д. 9А).

Оборудование: учебная мебель, компьютер, проектор, интерактивная доска, доска, учебно-наглядные пособия

Лицензионное программное обеспечение:

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Band T: 250-499 Node 1 year Educational Renewal License: Договор № 2020.2987 от 21.02.2020,

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise: ДОГОВОР № 2020.13967 от «27» июля 2020.

#### 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная учебная литература

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434159>.

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования /Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. —(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/450805>

Дополнительная учебная литература

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учеб. пособие для СПО / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430170>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430797>

3. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

Официальные издания

1. Комментарий к Конституции Российской Федерации / С. А. Комаров [и др.] ; под редакцией С. А. Комарова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 333 с. — (Профессиональные комментарии). — ISBN 978-5-534-06398-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438775>

2. Садовникова, Г. Д. Комментарий к Конституции РФ постатейный / Г. Д. Садовникова. — 10-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 194 с. —

(Профессиональные комментарии). — ISBN 978-5-534-04133-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431086>

3. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" : № 273-ФЗ : включает все изменения до 6 марта 2019 г. — Москва : Проспект, 2019 .— 192 с. — ISBN 978-5-392-30047-1. — Текст : непосредственный.

#### Справочно-библиографические издания

1. Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — М. : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>

2. Ушаков, Д. Н. Толковый словарь современного русского языка / Д. Н. Ушаков. — М. : Аделант, 2014. — 800 с. — ISBN 978-5-93642-345-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/44160.html>

3. Русаков, П. А. 7 словарей в 1 книге. Универсальный справочник русского языка для школьников и абитуриентов. Более 130 000 слов и статей / П. А. Русаков. — М. : РИПОЛ классик, 2014. — 1024 с. — ISBN 978-5-386-06934-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/71375.html>

#### Периодические издания

1. Вестник образования в России : сборник приказов и официальных документов сферы образования : справочно-информационный журнал / главный редактор Ю. И. Глазков. — Москва: Про-Пресс, 2015 — издается с 1803 года .— 24 выпуска в год . - Текст : электронный. — URL : <https://vestniknews.ru/>

2. Вопросы психологии : научно-методический журнал .— Москва : ООО "Вопросы психологии", .— издается с 1955 года .— 6 номеров в год .— ISSN 0042-8841. - Текст : электронный // Базы данных East View [сайт]. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646> . — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Наука и жизнь : ежемесячный научно-популярный журнал / учредитель : редакция журнала "Наука и жизнь"; главный редактор Е. Л. Лозовская .— Москва : Редакция журнала "наука и жизнь", 2015 — издается с 1890 года .— 12 выпусков в год .— ISSN 0028-1263. — Текст : электронный // Базы данных East View [сайт]. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/8287/udb/12>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Педагогика и психология образования: всероссийский междисциплинарный журнал / учредитель: Московский педагогический государственный университет (МПГУ) / главный редактор А. А. Вербицкий. — Москва: изд-во МПГУ. - издается с 2001 года. — 4 выпуска в год. - ISSN 2500-297X - Текст : электронный - URL: <http://mpgu.ru/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya>

5. Турбизнес : информационно-аналитический журнал / главный редактор Е. Борисова .— Москва : ООО "Турбизнес". 2015. — 14 выпусков в год . — Текст : электронный — URL: <https://tourbus.ru>

#### Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

1. База данных портала Polpred.com Обзор СМИ - Режим доступа: <https://polpred.com/news>

2. Информационная правовая система Гарант. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - Режим доступа: <https://elibrary.ru>
4. Ресурсы East View (ИБИС) - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/login>
5. Электронная библиотечная система «Юрайт». - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>
6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) IPRbooks. - Режим доступа: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
7. Электронный каталог библиотеки НГПУ. - Режим доступа: <http://bibl.ngpi.net:81/cgi-bin/zgate.exe?init+test.xml,simple.xml+rus>

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и выполнения обучающимися самостоятельной работы

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине входит в состав рабочей программы дисциплины, представлен отдельным документом.

Освоенные компетенции	Результаты обучения (умения, знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1, 3.4 ПК 4.1-4.2	<p><b>уметь:</b></p> <p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>использовать эффективные приемы управления конфликтами</p> <p><b>знать:</b></p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в</p>	<p>Выполнение заданий по разделам учебной дисциплины;</p> <p>определение и обоснование эффективных приемов общения, правил активного слушания, ведения беседы, убеждения, саморегуляции поведения, а также способов разрешения конфликтов и методов управления ими;</p> <p>демонстрация знаний о психологической сущности процесса общения, формулирование основных характеристик общения, доказательство</p>	<p>Текущий контроль успеваемости:</p> <p>Реферат</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Устное сообщение</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>зачет</p>

	<p>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>	<p>эффективных  механизмов  взаимопонимания в  общении, техник и  приемов  взаимодействия;  проектирование  бесконфликтного  поведения;  изложение этических  принципов общения</p>	
--	--	---	--