Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 11.03.2022 14:12:33
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение

Тульской области

«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«_30_» ____июня____ 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____ М.А.Морозова
«_16_» ____июня_____ 2021 года

Тула–2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474 (регистрационный номер 32806 от 19 июня 2014 года Министерства юстиции Российской Федерации).

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»).

Разработчик:
Николаева Елена Сергеевна, педагог-психолог ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2021 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **4**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **5**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **9**

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **10**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа **ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ** является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.10 Туризм**.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 96 часов,
в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка - 64 часа,
самостоятельная работа - 32 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**96**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**64**
в том числе:	
практические занятия	20
контрольные работы	3
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**32**
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Общение как социально-психологический процесс.			**20**	
Тема 1.1 Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие общения. Характеристики общения.		2
	2	Виды общения. Функции общения.		2
	Практическая работа №1: Стороны общения - коммуникативная, перцептивная, интерактивная.		1	
	Контрольная работа:			
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Общение в профессиональной деятельности и жизни».		4	
Тема 1.2 Структура общения.	Содержание учебного материала		6	
	1	Уровни общения - контакт масок, примитивное, деловое, светское, манипулятивное.		2
	2	Средства общения. Вербальные и невербальные. Зоны общения.		2
	3	Механизмы общения. Виды слушания.		2
	Практическая работа №2: «Невербальная коммуникация - жесты, позы, мимика».		1	
	Практическая работа №3: «Виды слушания».		1	
	Контрольная работа:			
	Самостоятельная работа: составить кроссворд по теме: «Структура общения».		3	
Раздел 2. Психология личности.			**23**	
Тема 2.1 Личность человека.	Содержание учебного материала		4	
	1	Личность. Развитие личности. Структура личности. Характеристики личности.		2
	2	Темперамент. Типы темперамента.		2
	Практическая работа №4: Индивидуальность и личность.		1	
	Практическая работа №5: Влияние темперамента на профессиональную деятельность человека.		2	
	Контрольная работа: «Личность человека».		1	
	Самостоятельная работа: подготовка к контрольной работе.		4	

Тема 2.2 Психологические характеристики личности.	Содержание учебного материала		3	
	1	Характер.		2
	2	Эмоции и чувства. Воля человека.		2
	Практическая работа №6 Акцентуации характера.		2	
	Практическая работа №7: Воля и волевые процессы.		1	
	Контрольная работа: «Психологические характеристики личности»		1	
	Самостоятельная работа: подготовка к контрольной работе		4	
Раздел 3. Психология взаимодействия.			**39**	
Тема 3.1 Личность в коллективе.	Содержание учебного материала		6	
	1	Малая группа и коллектив. Коллективистские отношения.		2
	2	Влияние группы на личность. Восприятие людьми друг друга.		2
	3	Трансакции. Трансактный анализ Э.Берна.		2
	Практическая работа №8: Влияние группы на личность.		1	
	Практическая работа №9: Манипуляции в общении.		1	
	Контрольная работа:			
	Самостоятельная работа: подготовить сообщения по теме: «Психологические механизмы мотивации человека», «Законы и правила аргументации и убеждения»		4	
Тема 3.2. Лидерство.	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Понятия лидерства и руководства. Личностные качества лидера		2
	Практическая работа №10: Стили руководства		1	
	Практическая работа №11: Черты лидера и навыки руководства		2	
	Контрольная работа:			
	5. Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему: «Лидерство в управлении туристическим предприятием»		4	
Тема 3.3 Конфликт.	**Содержание учебного материала**		10	
	1	Понятие конфликта. Внутриличностные и межличностные конфликты		2
	2	Формула конфликта. Причины конфликта. Конфликтогены и их типы. Эскалация конфликтогена.		2
	3	Последствия конфликта. Методы управления конфликтами		2
	4	Стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта. Типы конфликтных личностей		2
	5	Стресс. Черты стресса. Стрессоры. Фазы стресса		2

	Практическая работа №12: «Конфликтогены»		1	
	Практическая работа №13: Деловая игра "Жалоба"		2	
	Контрольная работа: «Конфликт»		1	
	Самостоятельная работа: подготовка к контрольной работе		4	
Раздел 4. Этика делового общения.			**12**	
Тема 4.1 Формы и правила делового общения.	**Содержание учебного материала**			
	1	Формы делового общения.	2	
	2	Вербальный этикет. Культура беседы по телефону. Правила деловой переписки.	2	
	Практическая работа №14: Этика и культура делового общения.		2	
	Практическая работа №15: Стили ведения переговоров.		1	
	Контрольная работа:			
	Самостоятельная работа: подготовка к дифференцированному зачету		5	
Дифференцированный зачет			**2**	
Всего			**96**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психологии делового общения».

Оборудование учебного кабинета:

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– учебные наглядные пособия по дисциплине.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бердяев Н. А. Смысл истории. М.: Мысль, 1990. 175 с. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - М.: Изд-во Юрайт, 2019 - 463 с.
2. Измайлова М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. - М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и Ко», 2018 - 252с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2019 - 432 с.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО «Экономика», 2019 -271 с.
5. Коноваленко М. Ю.Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - М.: Юрайт, 2019 - 468 с.
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие /коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М: Федеральное агентство по туризму, 2018 — 192 с.
7. Самыгин С. И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - М.: КНОРУС, 2018 - 440 с.

Дополнительные источники:

1. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз, Б. Пиз. - М.: ЭКСМО, 2012 - 448 с.
2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2015 - 527 с.
3. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М. Л. Асмолова; Рос. акад. народ, хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. - М: РИОР: ИНФРА-М, 2015 - 247 с.
4. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. - М., 2008 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися домашних заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения:	
- владеть культурой профессионального общения;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- выбирать оптимальный стиль общения взаимодействия в профессиональной деятельности;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- применять технологии убеждающего воздействия на группу или партнера по общению;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- влиять на формирование и изменение социальных установок личности, использовать методики тестирования коммуникативных качеств человека;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- анализировать социально-психологические явления в социальных сообществах;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- использовать методики социометрии, определения социально-психологического климата группы, выявления лидерства и его типов;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- выделять и диагностировать социально – психологические качества и типы личности;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- владеть приемами самовоспитания личности;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- уметь анализировать социально – психологические аспекты семейного воспитания.	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
Знания:	
- социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- приемы и технику убеждающего воздействия на партнера в процессе общения;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- психологические основы деловой беседы и деловых переговоров, технологию формирования имиджа делового человека;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- типы социальных объединений;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- психологические характеристики малой группы и положения индивида в группе;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- внутригрупповые и межгрупповые отношения;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- знать методы и методики исследования, коррекции и	Тестовый контроль

развития социально-психологических явлений и процессов в группе;	Индивидуальные задания.
- социальную психологию личности, основные стадии, механизмы и институты социализации;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- психологические условия формирования и изменения социальных установок личности;	Тестовый контроль Индивидуальные задания.
- типы и виды семей и семейных отношений, специфику семейного воспитания.	Тестовый контроль Индивидуальные задания.