

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ОРДЕНА ДРУЖБЫ НАРОДОВ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

***РАБОЧАЯ ПРОГРАММА***  
***учебной дисциплины***

**ОП.01. Психология делового общения**

для специальности

43.02.10 Туризм

базовая подготовка

Форма обучения : очная

профиль обучения: *социально-экономический*

Владикавказ  
2023

ОДОБРЕНО  
предметно-цикловой комиссией  
общепрофессионального цикла

**УТВЕРЖДАЮ**  
заместитель директора  
по учебной работе  
\_\_\_\_\_ А.М.Багаева

Протокол №  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

Председатель  
\_\_\_\_\_ Д.М.Дзагоева

Составитель  
\_\_\_\_\_ Дзахова Ж.А.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм, утвержденного [приказом](#) Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 474 .

## СОДЕРЖАНИЕ

*СТР.*

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

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

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

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО (ППССЗ) ППССЗ 43.02.10 Туризм базовой подготовки, входящей в состав укрупненной группы специальностей СПО 40.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен овладеть общими компетенциями обеспечивающих их умениями и знаниями:

- 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 изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен овладеть 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;

**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;

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР4</b>

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стрессовых ситуациях.	<b>ЛР9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений с своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	<b>ЛР13</b>

## **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>84</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>28</b>
<b>Итоговая аттестация в форме экзамена</b>	



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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Введение</b>	Введение в дисциплину. Понятие и сущность общения.	2	1
<b>Тема 1.</b> Теоретические основы психологии общения	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1   Классификация общения.	2	1
	2   Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.		
	3   Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон		
	<b>Практические занятия:</b> Решение ситуационных задач по проблемам в общении. Изучение индивидуальных особенностей общения . Тест оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС).	4	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Значение культуры речи в профессиональной карьере.	4	3	
<b>Тема 2.</b> Средства общения	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1   Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении.	4	1,2
	2   Диалогические и монологические коммуникации.		
	3   Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.		
	4   Методы развития коммуникационных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения.		
	<b>Практические занятия:</b> Развитие коммуникативных навыков общения. Правила и приемы слушания. Тест «Ведущая репрезентативная система».	4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление письма «Выражение благодарности за прием».	4	3
<b>Тема 3.</b> Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1   Формы делового общения. Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы.	2	1
	2   Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к деловым переговорам.	2	

	3	Психологические особенности публичного выступления.	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Публичные презентации, аргументации и возражения		4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Письменная коммуникация: свойства и функции		8	3
<b>Тема 4.</b> Психологические аспекты переговорного процесса.	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров .Техника и тактика аргументирования	2	1,2
	2	Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.		
	<b>Практические занятия:</b> Имидж делового человека. Ситуационно-ролевая игра «Деловая беседа».		4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Стили поведения при переговорах		6	3
<b>Тема 5.</b> Руководство и лидерство	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Менеджер и психологические требования к менеджеру	2	1,2
	2	Власть, авторитет менеджера и стили управления. Теории и типы лидерства	2	
<b>Тема 6.</b> Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Определение понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора	2	1,2
	2	Понятие, структура, классификация и стадии протекания конфликтов.	2	
	3	Способы управления конфликтами. Переговоры — эффективный способ разрешения конфликтов.	4	
	<b>Практические занятия:</b> Культура ведения делового спора. Имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне». Тест К.Томаса «Стратегии взаимодействия». Тест «Умеете ли вы влиять на других людей?». Тест агрессивности Басса — Дарки.		4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.		6	3

<b>Тема 7.</b> Этические формы общения	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	Этические нормы и корпоративная этика. Деловой этикет в профессиональной деятельности	<b>4</b>	<b>1</b>
	<b>Практическое занятие</b> Социальное взаимодействие в адаптивном туризме Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности		<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Всего</b>			<b>84</b>	

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

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета .

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

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

Основные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).
2. 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, 2016. — 463 с. — Серия : Профессиональное образование.
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с.
4. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
5. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с.

Дополнительные источники:

1. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М. 2015. – 336с. – (Профессиональное образование).
2. Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М. 2016. – 256с. – (Профессиональное образование).
3. Электронный ресурс. Форма доступа: <http://www.psychology.ru>

4. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе. - М.,2013.
5. Венедиктова В.И. Деловая репутация: личность, культура, этика,имидж делового человека. - М.,2013.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения. - Ростов-на-Дону,2003

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умение:</b>	
Применять правила делового этикета;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос.
Поддерживать деловую репутацию;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос.
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Составление делового письма. Тестовый контроль. Устный опрос.
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	внеаудиторная самостоятельная работа,
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Внеаудиторная самостоятельная работа
Налаживать контакты с партнерами;	
Организовывать рабочее место.	Контрольная работа
Применять правила делового этикета;	тест
<b>Знание:</b>	
Этики деловых отношений;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос.
основ деловой культуры в устной и письменной форме;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос.
норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Тестовый контроль. Устный опрос.
Основных правил этикета;	Тестовый контроль. Устный опрос.
Основ психологии производственных отношений;	Тестовый контроль. Устный опрос.