

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

"28" марта 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Психология делового общения

Специальность

43.02.10 Туризм

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Специалист по туризму

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск

2017

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности/профессии среднего профессионального образования – 43.02.10 Туризм.

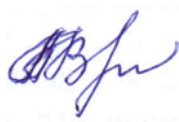
Разработчик:

Талагаева Т.А., преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 1 марта 2017 года

Зав. ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ
Протокол № 4 от 20 марта 2017 года

Председатель НМС



А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Программа учебной дисциплины является обязательной частью ППССЗ.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенности партнёров по общению и соблюдения делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роль 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данному

направлению:

а) общекультурных (ОК):

- 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

б) профессиональных (ПК):

- 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 туристического 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 туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта.
- ПК 3.4: Взаимодействовать с турагентами по реализации и

продвижению туристического 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:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 142 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 96 часов;

самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

Консультаций 8

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>142</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>96</i>
в том числе:	
лекции	<i>40</i>
практические занятия	<i>56</i>
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>38</i>
Консультации	<i>8</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета, экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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
	семестр 4		142/40/56/38/8	
Раздел 1.	Значение организации в условиях рынка		70/16/32/18/4	
Тема 1.1 Деловое общение в работе менеджера	Содержание учебного материала			
	1.	Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении.	4	
	2.	Экономическое мышление и организация межличностных отношений в менеджменте. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя. Стили отношений с людьми. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе.		
	Практические занятия Семинар: Деловое общение как форма межличностных отношений. 1.1 Взаимодействие и развитие в деловом общении. Психологические типы личности, их влияние на коммуникацию. 1.2 Нравственные цели делового общения. 1.3 Особенности связей с общественностью на различных уровнях организационной среды. 1.4 Связи с муниципальной, мультикультурой и социокультурной деловой средой.		6	
	Самостоятельная работа Подготовить выступления по заданной теме		4	
Раздел 2.	Организация производства			
Тема 2.1 Вербальные и невербальные виды общения.	Содержание учебного материала			
	1.	Вербальное общение, его разновидности, средства организации слушателя. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие реализовать ее цель на каждой из ее фаз. Методика проведения переговоров, официальных и неофициальных бесед. Основные заповеди вербального общения. Критерии эффективности ведения деловых переговоров.	2	
	2.	Невербальное (неречевое) общение и его действенность. Тон, мимика, язык жестов. Умение держаться, привлекать внимание слушателя.		
	Практические занятия Тест «Кто я такой?» - выявить основные проблемы в себе Семинар: Культура делового общения – важный фактор его результативности. 1.1. Язык менеджера. Культура речи. 1.2. Подготовка и проведение публичного выступления (по заданной теме). 1.3. Организация и ведение дискуссий.		6	

	1.4. Искусство невербального общения. 1.5. Игра: что хотел сказать человек (невербально общаясь). Практические занятия: 1. упражнения по культуре речи. 2. Составить и произнести поздравительное выступление – деловая игра. 3. Передача информации в невербальном общении.		
	Самостоятельная работа Выявить проблемы на основании выполненного теста Подготовить выступление по заданной теме Составить поздравление по заданной теме	4	
Раздел 3.	Материально-техническая база организации		
Тема 3.1 Эффективность делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать делового партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Причины и факторы нерезультативного общения. 2. Правила эффективного слушания собеседника. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения. Критерии эффективности делового общения..	4	
	Семинар: оценка эффективности делового общения. Тест: умею ли я общаться? – выявить основные проблемы в общении 1. Эффективность организации и проведения бесед, деловых переговоров. 2. Критерии эффективности публичного выступления. 3. Этика общения как показатель эффективности делового взаимодействия. 4. От чего зависит качество общения.	8	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. подготовка к семинару.	4	
Тема 3.2 Имиджология как наука о повышении эффективного общения.	Содержание учебного материала		
	1. Цель и предмет имиджологии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа. Самоорганизация как условие повышения эффективности имиджирования. 2. Средства повышения эффективности построения имиджа. Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа руководителя. Значение презентации и самопрезентации в деловом общении.	4	
	Конференция «Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения» 1. Использование социологических методов в исследовании личности. 2. Критерии выбора модели поведения руководителя. 3. Деловое общение в формировании имиджа менеджера.э 4. Эффективность работы над имиджем руководителя. 5. Критерии эффективности имиджирования. 6. Внешний облик руководителя. 7. Внутреннее содержание делового человека. 8. Воздействие на благородные мотивы людей в деловом общении. 9. Проявление этикета в деловом общении.	6	

	Самостоятельная работа обучающихся 1. подготовка к семинару.		4	
Тема 3.3 Культура оформления документов в деловом общении..	Содержание учебного материала			
	1.	Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.	2	
	2.	Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.		
	3.	Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.		
	Практические занятия 1. Составить образцы деловых документов.		6	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Знакомство с некоторыми видами деловых материалов (в ЮСПК, В турфирме и т.д.).		2	
	Консультации		4	
	Семестр 5		72/24/24/20/4	
Раздел 4.	Показатели деятельности предприятий сервиса			
Тема 4.1 Туризм как сфера делового общения.	Содержание учебного материала			
	1.	Понятие «деловое и профессиональное общение в сфере сервиса»	4	
	2.	Потребности туристской (гостиничной) индустрии в развитии профессионального и делового общения.		
		Практическая: Определить (по чертам лица) качества характера Влияние характера на имидж, деловое общение.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. В ходе практики определите наиболее характерные ошибки, которые встречаются в профессиональном общении. Выявите их причины. Сформулируйте правила, позволяющие избегать данных ошибок.		2	
Тема 4.2 Организационные коммуникации, структура и механизмы профессионального и делового общения на предприятиях сферы туризма.	Содержание учебного материала			
	1.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы сервиса.	6	
	2.	Структура профессионального и делового общения в сфере сервиса.		
	3.	Модели переговоров как формы делового общения в сфере сервиса.		
	Практическая Игра: проведем переговоры (по заданным темам)		6	

	Самостоятельная работа обучающихся 1. проведите психологический анализ вашего поведения и поведения окружающих вас людей в ходе профессионального и делового общения. 2. Осуществите план подготовки и проведения переговоров по актуальному для турпредприятия вопросу.		2	
Тема 4.3 Субъекты и объекты профессионального и делового общения в сфере сервиса.	Содержание учебного материала			
	1.	Понятия «субъект» и «объект» профессионального и делового общения в сфере туризма.	4	
	2.	Функциональная готовность работников туристских предприятий к эффективному профессиональному и деловому общению.		
	3.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских предприятий в ходе делового общения.		
4.	Модели переговоров как формы делового общения в сфере сервиса. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере сервиса			
	Практическая работа Провести переговоры по заданным вопросам		4	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Функциональная характеристика делового общения в сфере туризма.		4	
Тема 4.4 Этика деловых отношений	Содержание учебного материала			
	1.	Этические принципы и нормы в деловых отношениях	4	
	2.	История и принципы делового этикета		
	3.	Визитная карточка в деловой жизни		
	4.	Приветствие, представление, титулирование.		
		Практическая: Подготовить собственную визитную карточку Каковы формы использования визитной карточки в современном мире		4
	Самостоятельная работа обучающихся 1. подготовить проект визитной карточки		4	
Тема 4.5 Язык телодвижений на работе	Содержание учебного материала			
	1.	Поступление на работу (первое впечатление, подготовка к собеседованию, где, как, на чем вы сидите Как стать хозяином своей карьеры (искусство рукопожатия, налаживания контактов и выживания на корпоративной вечеринке, как обезоружить агрессивного собеседника и достигнуть взаимопонимания.	6	
2.	Как справиться со стрессом на рабочем месте.			
3.	Главные секреты успешных бизнесменов.			
	Практическая работа Игра: мы устраиваемся на работу;		4	
	Самостоятельная работа Повторение лекционного материала		8	
	Консультации		4	
	Всего:		142/40/56/38/8	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Аудитория.

Технические средства обучения: проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Жарова М.Н. Психология общения: Учебник / М.Н. Жарова. М.: Academia, 2017. 100 с.
2. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. М.: Риор, 2017. 512 с.
3. Ильин Е. Психология делового общения / Е. Ильин. СПб.: Питер, 2017. 240 с.

Дополнительная литература:

1. Болотова А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. Люберцы: Юрайт, 2016. 327 с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. М.: Инфра-М, 2017. 224 с.
3. Виговская М.Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. М.: Дашков и К, 2016. 140 с.
4. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. М.: Форум, 2017. 128 с.
5. Корягина Н.А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / 41. Корягина Н.А. Психология общения: Учебник и практикум / Н.А. Корягина.
6. Макеев В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета / В.А. Макеев. М.: КД Либроком, 2015. 272 с.
7. Руденко А.М. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко. М.: Дашков и К, 2015. 264 с.
8. Самыгин С.И. Психология делового общения / С.И. Самыгин. РнД: Феникс, 2016. 222 с.
9. Сахарчук Е.С. Психология делового общения (СПО) / Е.С. Сахарчук. М.: КноРус, 2017. 100 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко. РнД: Феникс, 2015. 317 с.
11. Столяренко Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. РнД: Феникс, 2015. 288 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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
уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенности партнёров по общению и соблюдения делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роль 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. а) общекультурных (ОК): - 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	Тестирование, решение ситуационных задач

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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. б) профессиональных (ПК): - 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 туристического 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 туристических услуг с целью формирования востребованного туристического продукта. - ПК 3.4: Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристического продукта. - ПК 4.1: Планировать деятельность подразделения. - ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
--	--