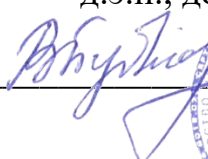


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доцент Бубнов В. А.

  
\_\_\_\_\_

22.06.2020

Дата актуализации: 31.08.2020

## Рабочая программа

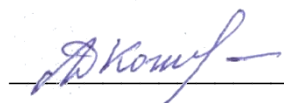
Дисциплина Психология делового общения  
Специальность 43.02.01 Туризм  
Базовая подготовка

Иркутск  
2020

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм базовой подготовки

Согласовано:

Методист

 А.Д.Кожевникова

Разработал преподаватель: О.Н. Копылова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.01 Туризм

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:

Дисциплина Психология делового общения входит в профессиональный учебный цикл специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Дисциплина «Психология делового общения» является общепрофессиональной, устанавливающей базовые знания для усвоения профессиональных компетенций.

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

Дисциплина «Психология делового общения» предусматривает изучение сущности человеческого общения, межличностного взаимодействия и социальной перцепции, деловой коммуникации и выстраивания стратегий саморазвития в коллективе.

В результате освоения учебной 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 учебной 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;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

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 и 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

Изучение дисциплины способствует освоению профессиональных компетенций:

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 3.4. 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 программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часа;

самостоятельной работы 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>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>зачета</i>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>60</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	60
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

<b>2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения (очное обучение)</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций</b>
<b>Раздел I. Теоретическая база делового общения</b>		<b>26</b>	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения.	2	ОК 2, 3, 4
	Лекция 2. Построение эффективной деловой коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником)	2	
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения.	4	3
	Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	4	
	<b>Практическое занятие 1:</b> культурные различия в невербальной коммуникации.	4	1
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5. Процесс межличностного восприятия и познания.	4	2
	Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.		
	<b>Практическое занятие 2:</b> диагностика конфликтных ситуаций.	4	3
<b>Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.</b>		<b>46</b>	<b>2</b>
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 6. Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Трансакции.	4	2
	<b>Практическое занятие 3:</b> классификация функциональных стилей.	4	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	4	1
Тема 2.2. Микро техника делового общения	Лекция 7. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в ошени.	4	2
	<b>Практическое занятие 4, 5:</b> деловая риторика. Тактика общения.	4	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	4	2
Тема 2.3. Формы делового общения	Лекция 8. Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	2	2
	<b>Практическое занятие 6, 7:</b> дистантное общение. Умение слушать как часть речевого этикета.	6	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	2	3

Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 9. Навык общения - сотрудничество и решение проблем	2	2
	<b>Практическое занятие 8:</b> трудности коммуникации ошибки, разрушающие сотрудничество.	6	2
	<b>Самостоятельная работа.</b> Этика и психология речевого поведения (реферат)	4	2
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

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)



<b>2.4 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения (заочное обучение)</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды компетенций</b>
<b>Раздел I. Теоретическая база делового общения</b>		<b>36</b>	
Тема 1.1. Психология делового общения	Лекция 1. Понятие «общение». Виды и средства общения. Стили общения.	1	ОК 2, 3, 4
	Лекция 2. Построение эффективной деловой коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.(работа с учебником)	10	
Тема 1.2. Невербальные средства делового общения	Лекция 3. Понятие «невербальное поведение». Характеристики невербального поведения.	2	3
	Лекция 4. Чтение и использование невербального языка в деловом общении. Конгруэнтность вербальной и невербальной коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа.:</b> культурные различия в невербальной коммуникации.	8	
Тема 1.3. Восприятие человека человеком	Лекция 5. Процесс межличностного восприятия и познания.	1	2
	Формирование первого впечатления о человеке: формирование образа другого человека. Механизмы социального восприятия.		
	<b>Самостоятельная работа.:</b> диагностика конфликтных ситуаций.	10	
<b>Раздел II. Практические приемы построения эффективной деловой коммуникации.</b>		<b>36</b>	<b>2</b>
Тема 2.1. Стили общения	Лекция 6. Позиции в деловом и личном контакте. Приемы установления делового взаимодействия. Трансакции.	1	2
	<b>Самостоятельная работа.</b> Использование языка в социуме (работа с дополнительной литературой); презентация	8	1
Тема 2.2. Микро техника делового общения	Лекция 7. Умение слушать. Виды слушания. Эффективное присоединение к партнеру. Психологические барьеры слушания. Техника постановки вопросов. Техника ведения спора. Аргументация в общении.	1	2
	<b>Самостоятельная работа.</b> Характерные особенности диалогической речи. Ситуационные задачи	8	2
Тема 2.3. Формы делового общения	Лекция 8. Психологические характеристики делового разговора. Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Телефонные переговоры.	1	2
	<b>Самостоятельная работа.</b> Деловой этикет (рефераты, презентации, творческие работы).	8	3
Тема 2.4. Культура речи делового человека.	Лекция 9. Навык общения - сотрудничество и решение проблем	1	2

	<b>Самостоятельная работа. Этика и психология речевого поведения (реферат)</b>	8	2
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

##### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- комплект учебно-методической документации.

##### Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

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

##### **Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.
3. Учебно-методические пособия управляющего типа (инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ).

##### **Основные источники:**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
3. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В. Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 130 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
4. Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пономарева Е.А., Сенюгина И.А. Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
5. Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Эксакусто Т.В. Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>

##### **Дополнительные источники:**

6. Гуревич, П.С. Психология : учебник / П.С. Гуревич. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - Библиогр. в кн. -

- ISBN 5-238-00905-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130>
7. Журавлев А.Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований [Электронный ресурс]/ Журавлев А.Л., Нестик Т.А. Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>
  8. Лихачева Э.В. Общая психология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Лихачева Э.В. Саратов: Вузовское образование, 2020. — 85 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93995.html>
  9. Макогон, И.К. Психология. Краткий курс / И.К. Макогон. - М. : Проспект, 2015. - 112 с. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-392-17380-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276967>
  10. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Метлякова Л.А. Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
  11. Резепов И.Ш. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Резепов И.Ш., Гаврилова А.С. Саратов: Профобразование, 2018.— 75 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74503.html>
  12. Суворова Г.А. Психология деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов психологических и педагогических вузов/ Суворова Г.А. Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88198.html>
  13. Фрондзей С.Н. Общая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фрондзей С.Н. Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. — 100 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/100184.html>

#### **Периодическая печать**

1. Психология в экономике и управлении.
2. Психологический журнал
3. Вопросы психологии

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)

### **3.3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах**

Общее количество аудиторных часов – **56 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **16 часов ( 29%)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Тема 1.2. Структура коммуникативного процесса.	4	Интерактивная лекция

Вербальная и невербальная коммуникация		
Тема 1.3. Интерактивная и перцептивная сторона общения. Ложь.	2	Решение кейсов
Тема 4.2. Социально-психологические эксперименты	2	Просмотр и обсуждение учебного фильма
Тема 4.3. Команда и способы формирования команды	4	Деловая игра
Тема 6.1. Конфликты в совместной деятельности и их преодоление.	4	Деловая игра

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы дисциплины студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- активное участие в ходе занятия;</li> <li>- устный и письменный опрос;</li> <li>- задания для самостоятельной работы;</li> <li>- выполнение творческой работы по написанию эссе и рефлексивных отчетов.</li> </ul>
-	
<b>Усвоенные знания</b>	
- цели, функции, виды и уровни общения;	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы дисциплины студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- активное участие в ходе занятия;</li> <li>- написание терминологического словаря;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- устный и письменный опрос;</li> <li>- решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях;</li> <li>- задания для самостоятельной работы;</li> <li>- написание эссе и рефлексивных отчетов.</li> </ul>
- - 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;	
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	
- закономерности формирования и развития команды.	
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	