

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«14» декабря 2021 г. №4

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника

Специалист по туризму

Форма обучения

очная

2021

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм»

Автор:

к.пол.н., доцент кафедры сервиса и туризма

_____ Н.А. Баранова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при профессиональной подготовке по специальности «Туризм» и в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Психология делового общения» входит в Профессиональный цикл, Общепрофессиональные дисциплины. Дисциплина «Психология делового общения» базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплины «Русский язык».

В свою очередь, изучение дисциплины «Психология делового общения» будет содействовать освоению дисциплины «Деловая этика».

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

Цель дисциплины – формирование у студентов знаний о психологии делового общения.

Достижению поставленной цели способствует решение следующих задач:

- сформировать знания в области психологии делового общения;
- изучить особенности стилей общения;
- изучить уровни общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

31 цели, функции, виды и уровни общения;

32 роли и ролевые ожидания в общении;

33 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

34 нормы и правила профессионального поведения и этикета;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические принципы общения;

38 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.

Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной 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.

1.4. Трудоемкость дисциплины:

Общая трудоемкость учебной нагрузки обучающегося 86 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося 28 часов;

консультирования обучающихся 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)	86
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
теоретические занятия	36
практические занятия	18
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
в том числе:	

самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
внеаудиторная самостоятельная работа	28
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Основные закономерности процесса общения		
Тема 1.1 Введение в психологию делового общения.	Содержание учебного материала		
	Предмет психологии общения. Структура процесса общения. Виды общения. Структура и функции общения. Типы межличностного общения. Стратегии, тактики, виды общения. Коммуникативная компетентность.	6	2
	Практические занятия "Предмет психологии общения. Уровни коммуникации" Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2	3
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме	2	2
Тема 1.2. Личность и группа.	Содержание учебного материала	4	
	Понятие личности. Структура и характеристики малой группы. Типы микросоциальных групп. Психологический микроклимат.		
	Практические занятия "Малая группа и коллектив. Влияние группы на личность человека" Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей».	2	
Тема 1.3 Основы возрастной психологии.	Содержание учебного материала	4	
	Основные понятия возрастной психологии. Периодизация развития. Особенности общения с людьми разных возрастных групп.		3
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Пройти тест, обработать и проанализировать результат.	4	
Тема 1.4 Лидер и команда.	Содержание учебного материала	4	
	Понятие лидерства. Психологические типы лидеров. Влияние личности на группу.		
	Практические занятия	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений по теме	2	
Раздел 2	Взаимодействие в процессе общения.		
Тема 2.1. Общение с потребителем.	Содержание учебного материала	4	
	Особенности взаимодействия администратора и гостя. Основные психологические типы потребителей. Типы гостей в гостиничном предприятии.		3
	Понятие лидерства. Психологические типы лидеров. Влияние личности на группу.	2	

	Самостоятельная работа обучающегося - составить викторину по теме. Составьте и напишите деловому партнеру. А. Письмо-просьбу. Ключевой глагол - «просить»; стандартная формула мотивации: «В целях ознакомления с ...». Б. Письмо-ответ. Ключевая формула: «В ответ на ваше письмо от...».	6	2
Тема 2.2. Общение в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	4	
	Основные понятия темы: труд, профессия. Взаимодействие в условиях труда. Развитие профессионала.		
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	4	
	Самостоятельная работа Презентация по теме		3
Тема 2.3. Невербальные способы общения	Содержание учебного материала	4	2
	Движения экспрессивно-выразительные Закрытые жесты и позы (защита, подозрительность, скрытность) Пространственные движения Международные невербальные знаки		
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающегося. Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	
		2	
Тема 2.4. Вербальные способы общения	Содержание учебного материала	2	3
	Виды вербального общения Виды вербально-коммуникативных методов		
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	4	2
	Самостоятельная работа обучающегося. Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	
		2	
Тема 2.5. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	
	Виды действий в общении. Кооперативное взаимодействие. Теории межличностного взаимодействия Позиции в общении Ассертивность в общении		
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2	
	Самостоятельная работа обучающегося. Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию	2	
		2	
Консультации		2	
Всего:		86	

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 ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин» с посадочными местами по количеству обучающихся и оборудованным рабочим местом преподавателя.

Оборудование учебного кабинета: экран

Технические средства обучения: ПК, мультимедиапроектор, Microsoft Office, Windows

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к needs лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490471> (дата обращения: 30.05.2022).

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/508917> (дата обращения: 30.05.2022).

3.Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493968> (дата обращения: 30.05.2022).

Дополнительная литература

1.Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 30.05.2022)

2.Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, 2021. - 192 с.. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0249-3. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=361220>

3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 304 с - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0374-2 // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=360749>

Нормативно-правовые документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. от 11 июня 2021 года)

Справочно-библиографическая литература

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Периодические издания

1. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304

2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228

3. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1514654>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
У1 планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Практические задания, собеседования
У2 применять техники и приемы эффективного	Практические задания, собеседования

общения в профессиональной деятельности	
У3 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практические задания, собеседования
У4 устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	Практические задания, собеседования
Знания:	
31 цели, функции, виды и уровни общения	Тестирование, устный опрос
32 роли и ролевые ожидания в общении	Тестирование, устный опрос
33 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Тестирование, устный опрос
34 нормы и правила профессионального поведения и этикета	Тестирование, устный опрос
35 механизмы взаимопонимания в общении	Тестирование, устный опрос
36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Тестирование, устный опрос
37 этические принципы общения;	Тестирование, устный опрос
38 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	Тестирование, устный опрос

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Общение и основные подходы к его определению.
2. Структура общения.
3. Специфика общения.
4. Средства общения.
5. Виды общения.
6. Свойства и функции общения.
7. Критерии удовлетворённости общением.
8. Методы изучения общения.
9. Понятие коммуникации
10. Процессы коммуникации.
11. Структура речевой коммуникации.
12. Характеристики речевого высказывания, влияющие на процесс взаимопонимания.
13. Активное и пассивное слушание.
14. Структура техник активного слушания.
15. Техники малого разговора.
16. Техники регуляции эмоционального напряжения.
17. Обратная связь: понятия, виды.
18. Социальная установка: понятие, уровни.
19. Предубеждения и предрассудки.
20. Закономерности формирования первого впечатления.
21. Стратегии взаимодействия человека.
22. Теории межличностного взаимодействия.
23. Механизмы влияния.
24. Нарушения межличностного общения.
25. Барьеры межличностного общения.
26. Трудности межличностного общения.
27. Межличностные отношения: понятие, структура.
28. Социальные эмоции: понятие, виды.
29. Стили общения.
30. Социально-психологические особенности группы.
31. Психологические основы общения.
32. Вербальные коммуникации общения.
33. Невербальные коммуникации общения.

Описание шкал оценивания

Критерии устного ответа.

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если он при ответе на заданный вопрос полно и грамотно изложил фактический материал, доведя свои суждения до убедительного вывода.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если он при ответе на заданный вопрос привел достаточно полный фактический материал, сделал логические выводы, но при этом упустил некоторые детали, характеризующие данную тему.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если он при ответе на заданный вопрос привел фактический материал в общих чертах, без деталей и подробностей.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, если он при ответе на заданный вопрос привел лишь обрывочные сведения, допустил грубые ошибки в описании материала.

Критерии письменного ответа.

При письменных ответах учитываются те же критерии, что и при устном ответе. Письменная работа должна быть грамотно и аккуратно оформлена. При нарушении этого требования оценка снижается на 1 балл.

Критерии оценивания тестов.

Все виды тестов (входной, итоговый, а также для проверки остаточных знаний) по истории имеют общий критерий оценки:

100 – 95 % правильных ответов – отлично;

94 – 80 % правильных ответов – хорошо;

79 – 60 % правильных ответов – удовлетворительно;

59 – и менее % правильных ответов – неудовлетворительно

Описание шкалы оценивания для аттестации в форме зачета

Индикаторы компетенции	не зачтено	зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Высокий