

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**

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

# 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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
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
<b>Раздел 1.</b>	Основные закономерности процесса общения		
<b>Тема 1.1</b> <b>Введение в психологию делового общения.</b>	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
<b>Тема 1.2.</b> <b>Личность и группа.</b>	Содержание учебного материала Понятие личности. Структура и характеристики малой группы. Типы микросоциальных групп. Психологический микроклимат.	4	
	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	
<b>Тема 1.3</b> <b>Основы возрастной психологии.</b>	Содержание учебного материала Основные понятия возрастной психологии. Периодизация развития. Особенности общения с людьми разных возрастных групп.	4	3
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся работа Пройти тест, обработать и проанализировать результат.	4	
<b>Тема 1.4</b> <b>Лидер и команда.</b>	Содержание учебного материала Понятие лидерства. Психологические типы лидеров. Влияние личности на группу.	4	
	Практические занятия	4	
	Самостоятельная работа обучающихся работа Подготовка сообщений по теме	2	
<b>Раздел 2</b>	Взаимодействие в процессе общения.		
<b>Тема 2.1.</b> <b>Общение с потребителем.</b>	Содержание учебного материала Особенности взаимодействия администратора и гостя. Основные психологические типы потребителей. Типы гостей в гостиничном предприятии.	4	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
<b>Тема 2.2.</b> <b>Общение в профессиональной деятельности.</b>	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
<b>Тема 2.3.</b> <b>Невербальные способы общения</b>	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	3
<b>Тема 2.4.</b> <b>Вербальные способы общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	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	
<b>Тема 2.5.</b> <b>Интерактивная сторона общения</b>	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	
	Консультации	2	
<b>Всего:</b>		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 нуждам 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](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304)

2. Сервис PLUS // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26228](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
<b>Умения:</b>	
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
<b>Знания:</b>	
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**

<b>Индикаторы компетенции</b>	<b>не зачтено</b>	<b>зачтено</b>
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
<b>Наличие умений</b>	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.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	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.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Высокий