



Негосударственное частное учреждение  
Профессиональная образовательная организация  
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»

---

УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора

 М. В. Федорук

« 09 » августа 20 18 г.

**Программа учебной дисциплины**  
**ОП.01 Психология делового общения**

Нижний Тагил

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Организация-разработчик НЧУ ПОО «Уральский институт подготовки кадров «21-й век»

Разработчик: преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Павлова Е.В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин «3» август 2018 г. протокол № 1

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

 Н.С.Лобарева

## СОДЕРЖАНИЕ

### 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

### 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2. Информационное обеспечение обучения

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

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

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с федеральным компонентом государственного образовательного стандарта среднего общего образования в пределах ППСЗ 43.02.10 Туризм.

## **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

дисциплина входит в профессиональный учебный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате изучения данной 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.

Основные задачи дисциплины направлены на формирование следующих 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, 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.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их

реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка – 90 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 20 часов, самостоятельной работы 70 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём, ч
Максимальная учебная нагрузка	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в том числе	20
лекции	10
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося:	70
Виды самостоятельной работы: – выполнение индивидуальных заданий – творческие работы разных видов – подготовка презентаций, докладов, сообщений – работа с источниками информации	
Итоговая аттестация в форме экзамена.	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Общение как форма взаимодействия</b>			
Тема 1.1. Предмет и задачи психологии делового общения	Понятие общения. Функции, виды и средства общения, особенности делового общения. Общение межличностное и групповое. Общение ролевое (формализованное) и доверительное (неформальное).	2	2
Тема 1.2. Общая характеристика делового общения	Функции делового общения: информативная, регулятивная, коммуникативная. Виды делового общения: общение непосредственное (прямое) и опосредованное (косвенное). Межличностный конфликт как результат разрушение психологического контакта и несовпадение ролевых ожиданий.	2	2
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства коммуникации	Средства общения. Речь как средство общения. Требования к речи работника туристической сферы: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи. Невербальные средства общения: пантомимика, направление взгляда или зрительный контакт, выражение глаз и лица, позы, изменение поз относительно словесного текста, расстояние до собеседника, угол поворота к нему, личное пространство. Вспомогательные средства общения (особенности телосложения, средства изменения природного телосложения). Акустические средства общения; связанные с речью (интонация, громкость, тембр голоса, тон, ритм, высота звука). Речевые паузы их расположение в тексте. Акустические средства общения, не связанные с речью. Особенности использования невербальных средств в деловом общении.	2	2
Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга	Общение как межличностное взаимодействие. Психологические этапы процесса общения. Этап ориентировки, установление психологического контакта, обмен речевыми сообщениями, окончание психологического контакта, их значение и функции в процессе	2	2



	общения. Основные закономерности установления психологического контакта.		
Тема 1.5. Техники и приёмы делового общения	Приемы ведения беседы. Принятие во внимание интересов партнера. Выспрашивание, расспрашивание или поддержка партнера. Наблюдение в процессе делового общения. Функции наблюдения в процессе делового общения: выделение главного в действии людей, обнаружение мотивов поведения, анализ, сопоставление, оценка и регулирование.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по темам 1.3, 1.4, 1.5.	15	3
<b>Раздел 2. Специфика делового общения</b>			
Тема 2.1. Дискуссии как формы делового общения	Виды дискуссий. Коммуникативные стратегии и тактики ведения дискуссий. Искусство публичного выступления. Этика полемики и дискуссии.	2	2
Тема 2.2. Общение и деловое взаимодействие	Психологические особенности профессиональной деятельности в туристическом бизнесе. Деятельность по обслуживанию клиентов.	2	2
Тема 2.3. Роли и ролевые ожидания в общении	Роли и ролевые ожидания в процессе общения. Выбор ролевого состояния в общении. Умение анализировать ролевые состояния общающихся, выделять скрытый смысл сказанного, определять подлинного инициатора акта общения, избегать возможных тактических и стратегических ошибок в общении.	2	2
Тема 2.4. Индивидуальные особенности партнёров в процессе общения	Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнером по взаимодействию, исходя из собственных психологических и эмоциональных возможностей. Оценка на реакции партнера, степени эффективности воздействия говорящего на слушающего, выявление причин несогласия собеседника (по степени согласованности мимики и жестов с речью); управление своим невербальным поведением в деловом общении (наблюдая реакцию партнера по общению).	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по темам 2.3, 2.4. Подготовка сообщений о способах ведения дискуссий, об индивидуальных особенностях партнеров делового общения.	30	3
<b>Раздел 3. Сущность социально - психологического взаимодействия</b>			
Тема 3.1. Социальное взаимодействие и его условия	Понятие о социальном взаимодействии. Условия социального взаимодействия. Понятие и строение человеческой деятельности. Определение деятельности. Отличие деятельности от поведения и активности. Специфика, атрибуты, структура деятельности. Мотивация деятельности. Внутренние и внешние	2	2

	<p>компоненты деятельности. Виды и развитие человеческой деятельности и социального взаимодействия.</p>		
<p>Тема 3.2. Закономерности формирования команды</p>	<p>Организация. Группа. Коллектив. Психология малой группы. Классификация и структура малой группы. Положение индивида в группе. Развитие неформальных организаций и их характеристика. Причины возникновения, управление неформальной организацией. Понятие коллектива. Условия, при которых группа превращается в коллектив. Социально- психологический климат группы. Факторы, формирующие благоприятный социально- психологический климат. Влияние социально- психологического климата на эффективность деятельности и удовлетворенность трудом. Профессиональная адаптация. Групповая сплоченность. Сплоченность и совместимость. Лидерство и руководство, различие этих понятий. Методика выявления в группе лидеров. Влияние стиля лидерства на сплоченность группы. Понятие группового решения. Групповые конфликты и механизм принятия решений.</p>	2	2
<p>Тема 3.3. Нормы и правила профессионального поведения и этикета</p>	<p>Качества личности работника туристической сферы, необходимые для успешной профессиональной деятельности. Модель профессионального поведения в процессе делового общения: самообладание, воздействие словом, внушение, подражание, воздействие делом, радость, улыбка, психическое предрасположение. Корректирование поведения клиента. Понятие этикета. Этнографическое изучение этикета. Соотношение этикета и ритуала. Этикет моральные нормы. Структура этикета. Вербальные и невербальные компоненты этикета. Этикетные ситуации. Понятие о профессиональной этике. Этика предпринимательства: честь делового человека, порядочность, уважение к партнерам, забота о клиентах и сотрудниках, безупречное ведение дела.</p>		2

Тема 3.4. Манипуляции и барьеры в общении	<p>Психологические барьеры слушания: "дистанция личности"; незрелые, поверхностные суждения; стереотипы; озабоченность и занятость; боязнь предстоящего сообщения, отсутствие навыков слушания, необоснованное перебивание, нежелание слушать критику.</p> <p>Механизмы психологического воздействия в процессе общения: заражение, внушение, подражание, принуждение.</p>		2
Тема 3.5. Конфликты и способы их разрешения	<p>Понятие конфликта.</p> <p>Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их преодоления.</p> <p>Причины конфликтов. Виды конфликтов (истинный конфликт, недоразумение, психологическая несовместимость). Способы развития конфликта (медленное развитие; бурное «лавинообразное» развитие; конфликт взрывного характера).</p> <p>Разрешение конфликтов (полное, частичное, возврат к исходному состоянию).</p> <p>Преодоление конфликтов (посредничество в конфликте третьего лица, разъединение конфликтующих, благоприятствование свободному развитию конфликта и завершению реакции, оперативное пресечение конфликта).</p> <p>Предотвращение конфликтов (объективность и уступчивость, соблюдение дистанции и самообладание, удовлетворенность трудовой деятельностью).</p> <p>Приемы ведения беседы в проблемной ситуации. Психологические приемы выхода из конфликтных ситуаций.</p>		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по темам 3.2, 3.3, 3.4, 3.5. Подготовка к обсуждению по теме: «Этический анализ психологических ситуаций. Анализ ситуаций, связанных с соблюдением делового протокола».	25	3
	<b>Максимальная учебная нагрузка:</b>	<b>90</b>	
	<b>Обязательная учебная нагрузка:</b>	<b>20</b>	
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	<b>70</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 требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Аудиторная мебель, доска, технические средства обучения: проектор, проекционный экран, ноутбук.

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

##### **Основные источники:**

1. Руденко А.М. Психология делового общения: Учебное пособие. – М.: «Дашков и К», 2014. -264 с.

2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 415 с.

Рекомендовано МО РФ

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

##### **Дополнительные источники:**

1. Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2015. – 196 с.

Рекомендовано УС

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- целей, функций, видов и уровней общения;</li> <li>- ролей и ролевых ожиданий в общении;</li> <li>- специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта.</li> </ul>	<p>Оценка докладов, сообщений, презентаций, выступлений на семинарских и практических занятиях.</p> <p>Оценка тестирования.</p>
<p>Умение: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение.</p>	
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этических принципов общения;</li> <li>- норм и правил профессионального поведения и этикета.</li> </ul>	<p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: докладов, презентаций и сообщений.</p> <p>Оценка выступлений на семинарских и практических занятиях в ходе дискуссий и обсуждений на заданные темы.</p>
<p>Умение: устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p>	
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>- техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс</li> </ul>	<p>Оценка тестирования.</p> <p>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: докладов и сообщений.</p>

## Критерии оценки на экзамене

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой;

Оценки "хорошо" заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, предусмотренных программой, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные.

<p>общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерностей формирования и развития команды.</li> </ul>	
<p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul>	

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

### Вопросы к экзамену

1. Понятие общения. Функции, виды и средства общения, особенности делового общения.
2. Общение межличностное и групповое.
3. Общение ролевое (формализованное) и доверительное (неформальное).
4. Функции делового общения: информативная, регулятивная, коммуникативная.
5. Виды делового общения: общение непосредственное (прямое) и опосредованное (косвенное).
6. Межличностный конфликт как результат разрушение психологического контакта и несовпадение ролевых ожиданий.
7. Средства общения. Речь как средство общения.
8. Требования к речи работника туристической сферы: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность речи.
9. Невербальные средства общения.

10. Вспомогательные средства общения (особенности телосложения, средства изменения природного телосложения).
11. Акустические средства общения; связанные с речью (интонация, громкость, тембр голоса, тон, ритм, высота звука).
12. Общение как межличностное взаимодействие.
13. Психологические этапы процесса общения.
14. Приемы ведения беседы.
15. Наблюдение в процессе делового общения.
16. Качества личности работника туристической сферы, необходимые для успешной профессиональной деятельности.
17. Модель профессионального поведения в процессе делового общения.
18. Понятие этикета. Соотношение этикета и ритуала. Этикет моральные нормы. Структура этикета.
19. Вербальные и невербальные компоненты этикета. Этикетные ситуации.
20. Понятие о профессиональной этике. Этика предпринимательства.
21. Понятие конфликта. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их преодоления.
22. Причины конфликтов. Виды конфликтов (истинный конфликт, недоразумение, психологическая несовместимость).
23. Способы развития конфликта (медленное развитие; бурное «лавинообразное» развитие; конфликт взрывного характера).
24. Разрешение конфликтов.
25. Психологические приемы выхода из конфликтных ситуаций.



Оценка тестовых заданий производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100 %	5	Отлично
80 – 89 %	4	Хорошо
70 – 79 %	3	Удовлетворительно
менее 70 %	2	Не удовлетворительно

### Тестовые задания

#### Вариант № 1

1. Вставьте пропущенные слова: «Финансовая независимость – это.., а профессиональный рост – это....»
2. Клиенты хотят больше, чем просто товар или услуга. Чего же хотят клиенты?
3. Что понимается под техническим качеством товара?
4. Назовите 3 основные уровни сервиса.
5. Верно ли следующее высказывание: «Психологи советуют на собеседовании настроить себя так, чтобы думать не о том, подходит ли кандидат работодателям, а подходит ли ему данная организация»?
6. Что является основой обслуживания экстра – класса?
7. Как называется принцип принятия решений, в основе которого лежит стремление к максимальному благу для большинства людей?
8. Закончите фразу: «Прибыль важнее всего, но...»
9. В чем отличие комплимента от похвалы?
10. Вставьте пропущенные слова: «Следует критиковать.., а не человека».
11. Перечислите основные параметры конфликта.
12. Приведите пример ответа на телефонный звонок, если вы являетесь одним из сотрудников рекламного отдела фирмы.

## Вариант № 2

1. За какой товар Дж. Д. Рокфеллер готов заплатить больше, чем за что-либо другое?
2. Что такое сервисное качество?
3. Почему одна серьезная жалоба может означать потерю 60 клиентов?
4. Как называется качество обслуживания, которое заставляет клиента требовать жалобную книгу?
5. Как называется принцип, который базируется на обеспечении равных прав при распределении ответственности и благ?
6. В каком случае чистая совесть лучше, чем чистая прибыль?
7. В чем отличие комплимента от лести?
8. Перечислите пути разрешения конфликтов.
9. Верно ли следующее высказывание: « Если на собеседовании вам задаются вопросы по профессии, то вы не должны уходить от ответа, отделяться общими фразами, говорить то, в чем не уверены»?
10. С чего целесообразнее начинать критику?
11. Ценовая конкуренция уходит на второй план. Конкуренция по каким параметрам выходит сейчас на первое место?
12. Приведите пример ответа на телефонный звонок, если вы являетесь единственным сотрудником отдела кадров фирмы.

Разработчик:

НЧУ ПОО «УИПК  
«21-й век»

преподаватель

Е.В.Павлова

---

(место работы)

(занимаемая  
должность)

(инициалы, фамилия)