

	<p>Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж»</p>	
<p>Наименование документа: Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10</p>	<p>Редакция № 1 Изменение №__</p>	<p>Лист 1 из 14 Экз. контрольный</p>

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по У и НМР

О.А. Евтехова

06.09.2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.10 Туризм на базе основного общего образования
очная форма обучения

2018 г.

	<p>Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж»</p>	
<p>Наименование документа: Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10</p>	<p>Редакция № 1 Изменение №__</p>	<p>Лист 2 из 14 Экз. контрольный</p>

Лист согласования

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Разработчики:

Макосова Елена Сергеевна, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

СОГЛАСОВАНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии
гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 01

от 06.09.2018 г.

Председатель ПЦК: Н.Н. Родичкина
Зам. директора по У и НМР: О.А. Евтехова

Эксперт:

ГПОУ ТО «ДПК» методист Е.А. Чернышова



СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	11
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

	<p>Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж»</p>		
	<p>Наименование документа: Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10</p>	<p>Редакция № 1 Изменение № _____</p>	<p>Лист 4 из 14 Экз. контрольный</p>

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.10 Туризм**, входящей в укрупненную группу **43.00.00 Сервис и туризм**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина является общепрофессиональной и входит в профессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения 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;
- 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен использовать приобретённые знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для**:

- предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;
- определения индивидуально-психологические свойств личности и особенностей неречевого поведения партнеров по общению;



- проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры;
- стилистической правки текста;
- создания высказываний для публичных выступлений;
- владения убеждающей речью;
- продуктивного делового общения;
- осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств;
- ведения деловой беседы, переговоров, совещания, телефонного разговора;
- выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
- эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов,
в том числе лабораторно-практические 18 часов;
самостоятельной работы обучающегося 25 часов.



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	25
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>



Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: Рабочая программа учебной
дисциплины «Психология делового общения»
Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 7 из 14
Экз.
контрольный

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины: Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема		37	
Тема 1.1 Деловое партнерство как основа деловой коммуникации	Содержание материала Понятие делового партнерства. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. Практические занятия 1. Формулирование делового интереса (деловые игры, направленные на организацию деловой коммуникации и профессиональную рефлексию по результатам вступления в деловую коммуникацию) 2. Особенности делового общения Самостоятельная работа обучающихся: изучение информационного материала; самодиагностика Общность интересов как основа делового партнерства. Деловая этика как внутренняя составляющая делового партнерства.	2	2
Тема 1.2. Общение как социальный феномен	Содержание материала Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как межличностное взаимодействие. Практические занятия 1. Виды социальных взаимодействий. 2. Барьеры общения: способы преодоления. 3. Тренинг противостояния манипуляции в общении. 4. Развитие техники установления контакта и активного слушания. Самостоятельная работа обучающихся: Изучение информационного материала. Самодиагностика коммуникативных способностей. Решение ситуационных задач по барьерам общения	2	2
		4	
		5	



Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: Рабочая программа учебной
дисциплины «Психология делового общения»
Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение №

Лист 8 из 14
Экз.
контрольный

	Роли и ролевые ожидания в общении. «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя. Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления. Техники и приемы эффективного общения. Правила слушания. Приемы эффективного общения по Д.Карнеги.		
Тема 1.3. Психологические стороны делового общения	Содержание материала Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Функции речи в общении. Особенности речи в общении. Характеристики разговорной речи. Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке. Интерактивная сторона общения и ее особенности. Практические занятия 1. Правила, стратегии и тактики делового общения. 2. Подходы к пониманию поведения. Источники поведения. Факты, уровни, типы поведения. Своеобразие поведения. Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, самодиагностика Эффекты восприятия. Первое впечатление: значение и ошибки. Владение невербальными компонентами. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения.	6	2
Тема 1.4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание материала Характер и воля. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства в общении. Практические занятия Саморегуляция поведения в общении. Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, самодиагностика Тип темперамента. Волевые качества человека.	2	2
Раздел 2. Особенности деловой коммуникации		30	
Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации	Содержание материала Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др. Практические занятия	4	3
		2	



Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: Рабочая программа учебной
дисциплины «Психология делового общения»
Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение №

Лист 9 из 14
Экз.
контрольный

Тема 2.2. Особенности этикета в деловом общении	1. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, самодиагностика Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	2	6
	Содержание материала Деловой этикет. Этикет и имидж специалиста. Этикет представлений и приветствий. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Этикет деловой переписки. Понятие культуры речи. Голос и дикция. Функциональные стили современного русского языка. Понятность речи. Этикет деловых телефонных разговоров. Практические занятия 1. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. 2. Моделирование техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.		
Тема 2.3. Конфликты в деловом общении	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, подготовка сообщений, выполнение упражнений Письменная коммуникация: отчет, доклад, конспект, анкета, деловая (официальная переписка), нота, меморандум, памятная записка, письмо. Структура делового письма. Принципы международного этикета. Деловой стиль в одежде.	6	2
	Содержание материала Понятия «конфликт», «медиация». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов. Практические занятия 1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.		
Раздел 3. Культура	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, подготовка сообщений, выполнение упражнений Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Составление рекомендаций по работе с конфликтами в медицинских организациях. Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.	2	5



Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: Рабочая программа учебной
дисциплины «Психология делового общения»
Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № __

Лист 10 из 14
Экз.
контрольный

профессиональной коммуникации				
Тема 3.1. Работа в команде	Содержание у материала Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат в организациях.		1	2
	Практическое занятие Разработка и презентация проекта работы команды – в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях».		1	
	Самостоятельная работа обучающихся: проектная деятельность Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях».		1	
Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода	Содержание учебного материала Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность. Феномен личностного влияния.		1	2
	Практическое занятие Особенности коммуникации с разными категориями клиентов.		1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Решение ситуационных задач		1	
Зачетное занятие		Всего	2	74

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стенды со сменным информационным материалом;
- портреты философов;
- библиотека художественной литературы;
- дидактический материал (карточки, тестовые задания, задания для самостоятельной работы).

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Г.М. Шеламова. Психология общения: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 128с.

Дополнительные источники:

1. Психология делового общения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ А.П. Шарухин, А.М. Орлов. М: Издательский центр «Академия», 2012 -240с. (допущено к использованию на заседании ПЦК)

2. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / -М.: Академия, 2008. . (допущено к использованию на заседании ПЦК)

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотека по психологии [Электронный ресурс]/ URL: www.psylib.kiev.ua.
2. Электронная психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры [Электронный ресурс]/ URL: www.psylib.org.ua
3. Психологический портал [Электронный ресурс]/ URL: www.flogiston.ru



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения 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
Уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении ситуационных задач; подготовки индивидуальных заданий, самостоятельной работы на уроке
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении ситуационных задач; подготовки индивидуальных заданий, тестирование; итоговый контроль
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Текущий контроль в виде участия в семинарах, работе тренинговой группы
использовать эффективные приемы управления конфликтами	Текущий контроль в виде устного опроса, самостоятельной работы, работе тренинговой группы
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль в виде выполнения упражнений, тестирование
Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	Текущий контроль в виде устного опроса, подготовки сообщений; самостоятельная работа (анализ текста, составление таблиц, схем, работа со справочной литературой)
роли и ролевые ожидания в общении;	Текущий контроль в виде устного опроса, самостоятельная работа (анализ текста)
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Текущий контроль в виде устного опроса, тестирования, подготовки сообщений; самостоятельная работа (анализ текста), тестирование; итоговый контроль
нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Текущий контроль в виде устного опроса, участия в семинарах; самостоятельная работа (анализ текста, подготовка сообщений); тестирование; итоговый контроль
механизмы взаимопонимания в общении;	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельной работы (анализ текста)
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельная работа (анализ текста), тестирование
этические принципы общения;	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельная работа (анализ текста),



	тестирование; выполнение упражнений
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельная работа (анализ текста), тестирование, участие в тренинговой группе
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельная работа (анализ текста), тестирование; итоговый контроль
закономерности формирования и развития команды.	Текущий контроль в виде устного опроса; самостоятельная работа (анализ текста), тестирование
должен использовать приобретённые знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:	
для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, дискуссиях, решении проблемных ситуаций
определения индивидуально-психологические свойств личности и особенностей неречевого поведения партнеров по общению;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций, выполнении упражнений
проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры;	Текущий контроль в виде устного опроса, участия в семинарах, решении проблемных ситуаций
стилистической правки текста;	Текущий контроль в виде устного опроса, решении проблемных ситуаций, самостоятельная работа (оформление письменной документации)
создания высказываний для публичных выступлений;	Текущий контроль в виде устного опроса, участия в семинарах, решении проблемных ситуаций; самостоятельная работа (анализ текста, подготовка сообщений)
владения убеждающей речью;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций, выполнении упражнений; участие в тренинге
продуктивного делового общения;	Текущий контроль в виде устного опроса, участия в семинарах, решении проблемных ситуаций; самостоятельная работа (анализ текста, подготовка сообщений)
осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций, выполнении упражнений; участие в тренинге; тестирование
ведения деловой беседы, переговоров, совещания, телефонного разговора;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций,



Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: Рабочая программа учебной
дисциплины «Психология делового общения»
Условное обозначение: ОП. 01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 14 из 14
Экз.
контрольный

	выполнении упражнений; участие в тренинге; тестирование
выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций, выполнении упражнений; участие в тренинге; тестирование
эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.	Текущий контроль в виде участия в семинарах, решении проблемных ситуаций, выполнении упражнений; участие в тренинге; тестирование