

	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 №__

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.

	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 согласования

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Разработчики:

Маковская 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

	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	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>

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

	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 4 из 14 Экз. контрольный

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 речевого поведения партнеров по общению;

	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 5 из 14 Экз. контрольный

- 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.

	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 №__

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		35		
Тема 1.1 Деловое партнерство как основа деловой коммуникации	Содержание материала	2		
	Понятие делового партнерства. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.		2	
	Практические занятия	2		
	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	2		
	Общность интересов как основа делового партнерства. Деловая этика как внутренняя составляющая делового партнерства.			
Тема 1.2. Общение как социальный феномен	Содержание материала	4		
	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.			2
	Практические занятия	4		
	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	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	6	2
	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	2	
	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	4	
Эффекты восприятия. Первое впечатление: значение и ошибки. Владение невербальными компонентами. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения.			
Тема 1.4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание материала	2	2
	Характер и воля. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства в общении.		
	Практические занятия	2	
	Саморегуляция поведения в общении.		
	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, самодиагностика	2	
Тип темперамента. Волевые качества человека.			
Раздел 2. Особенности деловой коммуникации		30	
Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации	Содержание материала	4	3
	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.		
	Практические занятия	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**

	1. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях			
	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, самодиагностика	2		
	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения			
Тема 2.2. Особенности этикета в деловом общении	Содержание материала	6		
	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.		2	
	Практические занятия	2		
	1. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. 2. Моделирование техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.			
	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, подготовка сообщений, выполнение упражнений	6		
	Письменная коммуникация: отчет, доклад, конспект, анкета, деловая (официальная переписка), нота, меморандум, памятная записка, письмо. Структура делового письма. Принципы международного этикета. Деловой стиль в одежде.			
Тема 2.3. Конфликты в деловом общении	Содержание материала	4		
	Понятия «конфликт», «медиация». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов.		2	
	Практические занятия	2		
	1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.			
	Самостоятельная работа обучающихся: решение ситуационных задач, изучение информационного материала, подготовка сообщений, выполнение упражнений	2		
	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.			
Раздел 3. Культура		8		



**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 учебного материала	1	
	Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат в организациях.		2
	Практическое занятие	1	
	Разработка и презентация проекта работы команды – в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях».		
Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода	Самостоятельная работа обучающихся: проектная деятельность	1	
	Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях» .		
	Содержание учебного материала	1	
	Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность. Феномен личностного влияния.		2
Зачетное занятие	Практическое занятие	1	
	Особенности коммуникации с разными категориями клиентов.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Решение ситуационных задач	1	
		2	
	Всего	75	

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)

	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 11 из 14 Экз. контрольный

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),



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 13 из 14

Экз.
контрольный

	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