

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД

А.А. Панфилов

« 01 » сентября 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего профессионального образования
социально-экономический
43.02.01 Туризм
квалификация **Специалист по туризму**

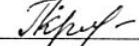
Владимир, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.01 Туризм (утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 07 мая 2014 № 474).

Кафедра-разработчик: Психология личности и специальная педагогика

Рабочую программу составил:  Филатов Д.О. ассистент кафедры ПЛиСП

Рецензент

(представитель работодателя)  Крылова Т.А. медицинский психолог ГКУЗ ВО «ВОПБ №1» г. Владимира

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ПЛиСП
протокол № 1 от «30» августа 2021 года

Заведующий кафедрой ПЛиСП  Филатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.01 Туризм
протокол № 1 от «30» августа 2021 года

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии КИТП ВлГУ
протокол № 1 от «31» 08 2021 года

Директор КИТП ВлГУ  Н.Е. Мишулина

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Программа переутверждена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____
Заведующий кафедрой _____

Программа переутверждена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____
Заведующий кафедрой _____

Программа переутверждена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____
Заведующий кафедрой _____

Программа переутверждена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____
Заведующий кафедрой _____

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью профессионального цикла в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Туризм

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения» являются следующие:

- осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК-1	Использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения	История развития и роль мирового туризма в мировой экономике; инфраструктуру туризма% определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона
ОК-2	Определять и анализировать потребности заказчика; оперировать актуальными данными о туристских и качество услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов; структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя
ОК-3	Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; оказывать первую помощь пострадавшим; применять первичные средства пожаротушения	Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг; осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при исследовании туристского продукта и для переговоров с турагенствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний;	Методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту

	<p>работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; работать с информационными и справочными материалами; вести документооборот с использованием дистанционных технологий</p>	
ОК-5	<p>Работать в операционной системе; работать с текстовым редактором; работать с электронными таблицами; использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности; пользоваться средствами связи и техническими средствами, применяемыми для создания, обработки и хранения документов; осуществлять документационное обеспечение профессиональной деятельности с использованием информационных технологий</p>	<p>Правила использования оргтехники и основных средств связи; общие принципы работы с оболочками разных операционных систем; правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах; методы поиска необходимой информации, правила пользования основными службами глобальных сетей</p>
ОК-6	<p>Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Этические принципы общения; взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>
ОК-7	<p>Работать в команде и осуществлять и осуществлять лидерские функции; контролировать качество работы персонала; составлять план работы подразделения</p>	<p>Закономерности формирования и развития команды; значение планирования как функции управления; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; основные показатели качества работы подразделения</p>
ОК-8	<p>Ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности; профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками</p>	<p>Основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и о личностного развития, заниматься самообразованием осознанно планировать повышение квалификации ответственности за</p>

	информации; пользоваться современными компьютерными программами	сохранение жизни, культуры, окружающей среды
ОК-9	Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт	Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; информационные технологии и профессиональные пакеты программ
ПК 1.1.	Работать с запросами клиента, в том числе и иностранных; определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора
ПК 1.2.	Выбирать оптимальный туристский продукт; составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов
ПК 1.3.	Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров, разрабатывать рекламные материалы и презентации турпродукта; предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора
ПК 1.4.	Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта	Методики расчета себестоимости турпакета и определять цены турпродукта
ПК 2.1.	Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять	Основы организации туристской деятельности; правила организации

	особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности
ПК 2.2.	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языке	Правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода
ПК 2.3.	Организовать досуг туристов контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг контролировать наличие туристов	Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
ПК 2.4.	Взаимодействовать со службами быстрого реагирования; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайных ситуаций
ПК 2.5.	Контролировать качество предоставляемых услуг размещения и питания; определять особые потребности тургруппы или туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; организовывать движение группы по маршруту; организовывать досуг туристов	Правила организации туристских поездок; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
ПК 3.1.	Осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами; проводить анализ деятельности других компаний	Виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных
ПК 3.4.	Определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный турпродукт; проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; разрабатывать информировать рекламные материалы, рекламные акции и предоставлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; составлять бланки,	Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора

	необходимые для реализации турпродукта (договора, заявки)	
ПК 4.1.	Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения	Значение планирования как функции управления; виды планирования и приемы эффективного планирования
ПК 4.2.	Составлять план работы подразделения; организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; контролировать качество работы персонала, работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	Основы организации туристской деятельности; правила организации делопроизводства и работы офисной с офисной техникой; стандарты качества в туризме; приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами; принципы эффективного контроля

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
	Всего
Объем образовательной программы учебной дисциплины	80
в том числе:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы	-
практические занятия	40
индивидуальный проект	-
Консультации	-
самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
самостоятельная работа над индивидуальным проектом	-
Промежуточная аттестация	дифференцированный зачет

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формируемых в результате освоения программы
1	2	3	4
	Раздел 1. Введение в психологию общения	38	
	Содержание учебного материала	10	
	Предмет и задачи курса «Психология общения». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Психология общения». Задачи курса. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми. Три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая, межличностная и индивидуальная. Типы межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2
Тема 1. Психологическая характеристика процесса общения	В том числе, практических занятий Предмет и задачи курса «Психология общения». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Психология общения». Задачи курса. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми. Три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая, межличностная и индивидуальная. Типы межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 2. Методика установления психологического контакта.	Содержание учебного материала Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Основные принципы установления контакта. Основные этапы установления контакта. Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2
	В том числе, практических занятий	2	
	Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Основные принципы установления контакта.	4	
	Основные этапы установления контакта. Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.	4	
	Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Основные принципы установления контакта.	4	

<p>Тема 3. Введение в психологию профессионального общения</p>	<p>Основные этапы установления контакта. Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Способы установления контакта»</p>	4	
	<p>Содержание учебного материала</p>	10	
	<p>Три точки зрения в психологии общения. Значение и функции общения: (Витальная функция, прагматическая функция, функция формирования и развития, функция подтверждения и др.). Три подхода к определению общения. Уровни анализа. Виды общения. Типы межличностного общения в профессии. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействия партнёров по общению.</p>	2	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2</p>
	<p>В том числе, практических занятий</p> <p>Три точки зрения в психологии общения. Значение и функции общения: (Витальная функция, прагматическая функция, функция формирования и развития, функция подтверждения и др.). Три подхода к определению общения. Уровни анализа. Виды общения. Типы межличностного общения в профессии. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействия партнёров по общению.</p>	6	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: анализ писем по теме «Виды общения»</p>	2	
<p>Тема 4. Техники общения и приемы психологической саморегуляции.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общее понятие о психологической саморегуляции как одном из уровней регуляции активности живых существ. Психологическая саморегуляция функционального состояния. Самый простой и эффективный способ эмоциональной саморегуляции. Резерв в стабилизации своего эмоционального состояния. Методика выполнения приемов психологической саморегуляции.</p>	12	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2</p>
	<p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p>	6	
	<p>Общее понятие о психологической саморегуляции как одном из уровней регуляции активности живых существ. Психологическая саморегуляция функционального состояния. Самый простой и эффективный способ эмоциональной саморегуляции. Резерв в стабилизации своего</p>	6	

	эмоционального состояния. Методика выполнения приемов психологической саморегуляции.		
Тема 1. Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции	Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Понятие о формировании психологических навыков самоуправления своим состоянием»	4	
	Раздел 2. Психология общения	32	
	Содержание учебного материала	12	
	Коммуникативная компетентность. Коммуникатор (отправитель) и реципиент — лицо, воспринимающее это сообщение. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Роль восприятия в процессе общения. Понятие социальной перцепции. Межличностная аттракция в социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.	2	<i>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2</i>
	В том числе, практических занятий	6	
	Коммуникативная компетентность. Коммуникатор (отправитель) и реципиент — лицо, воспринимающее это сообщение. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Роль восприятия в процессе общения. Понятие социальной перцепции. Межличностная аттракция в социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Изучение невербальных средств коммуникации»	4	
	Содержание учебного материала	10	
	Умение расположить к себе людей. Культура общения. Механизмы групповой деятельности способов взаимодействия людей в заражении. Теории о природе подражания и убеждения. Феномены межличностного влияния. Коммуникативные барьеры, причины их возникновения и классификация. Ошибки при общении.	2	<i>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2</i>
	В том числе, практических занятий	6	
Тема 2. Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение	Умение расположить к себе людей. Культура общения. Механизмы групповой деятельности способов социально-психологического заражения. Теории о природе подражания и убеждения. Феномены межличностного влияния. Коммуникативные барьеры, причины их	6	

	возникновения и классификация. Ошибки при общении.		
	Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Стереотипы восприятия» (психологическая оценка человека по физически характеристика (анализ фото) и невербальным проявлениям (видеосюжет))	2	
	Содержание учебного материала	10	
	Направления в практике теорий "человеческих отношений". Принципы делового общения. Понятие делового общения. Категории делового общения. Споры и дискуссии. Участие в совещаниях, конференциях. Понимание собеседника. Умение доходчиво для партнера выразить свою мысль. Этика и этикет делового общения. «Абстрактные типы» собеседников. Ролевое поведение в деловом общении.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2
Тема 3. Психологические аспекты делового общения	В том числе, практических занятий Направления в практике теорий "человеческих отношений". Принципы делового общения. Понятие делового общения. Категории делового общения. Споры и дискуссии. Участие в совещаниях, конференциях. Понимание собеседника. Умение доходчиво для партнера выразить свою мысль. Этика и этикет делового общения. «Абстрактные типы» собеседников. Ролевое поведение в деловом общении.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Подготовить запланированное выступление»	2	
	Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	10	
	Содержание учебного материала	8	
	Понятие, сущность, особенности и типология конфликта. Предмет и объект конфликта. Границы конфликта. Функции конфликта. Причины конфликтов. Этапы анализа конфликтов. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Цели, субъективные мотивы участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками. Динамика конфликта, основные периоды и этапы в развитии конфликта. Формы проявления конфликта. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2
Тема 1. Конфликт и его психологическая характеристика	В том числе, практических занятий	4	

	<p>Понятие, сущность, особенности и типология конфликта. Предмет и объект конфликта. Границы конфликта. Функции конфликта. Причины конфликтов. Этапы анализа конфликтов. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Цели, субъективные мотивы участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками. Динамика конфликта, основные периоды и этапы в развитии конфликта. Формы проявления конфликта. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Экспресс-диагностика личности в конфликтных ситуациях»</p>	4	
Промежуточная аттестация ¹		2	
Всего:		дифференцированный зачет	80

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием: экран, переносной мультимедийный проектор, ноутбук.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

3.2.1 Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС СПО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. – Рн/Д; Издательство: Феникс, 2019 г.-318с. ISBN: 978-5-222-26800-1	2019		labirint.ru>books/509490/
Ильин Е.П. Психология делового общения. – СПб.: Питер, 2017 г. – 280с. ISBN: 978-5-4461-0352-2	2017		labirint.ru>books/595918/
Максеев В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета. – КД Либроком, 2015 г.-272с.ISBN978-5-397-04516-2	2015		academbook.com.ua>detail.aspx?id=14901
Дополнительная литература			
Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 415с ISBN 978-5-238-01050-2.	2016		https://urait.ru/bcode/431743
Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью. Business-related topics in tests and interviews [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А. Томашевская. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014 – 216 с.	2014		https://znanium.com/catalog/product/1066103
Константинова, Л.А. Деловая риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2013 – 304 с. ISBN 978-985-06-2769-8	2013		https://znanium.com/catalog/document?id=360222

3.2.2. Периодические издания

1. Журнал практического психолога
2. Вопросы психологии
3. Мир психологии
4. СОЦИС. Социологические исследования
5. Психологическая наука и образование
6. Психологический журнал

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система Znanium - <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотека диссертаций - <http://www.diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Целовые средства массовой информации»-
<http://polpred.com/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Электронная библиотека «Гребенников» - <http://grebennikon.ru/>
6. Цифровая библиотека IPRsmart - <http://www.iprbookshop.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены	Какими процедурами производится оценка
Сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Выделять и анализировать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	выполнения практической работы, тестирование, дифференцированный зачет.
Методов решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
Методов оценивания рисков и методы решения нестандартных ситуациях.	Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> Способов поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
Информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	
Основ работы в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.	Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.	
Постановки целей, мотивирования деятельности занимающихся физической культурой и спортом, организации и контроля их работы с принятием на себя ответственности за качество учебно-тренировочного процесса	Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за	

и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.	качество учебно-тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.	
Способов определения задач профессионального и личностного развития, основ планирования повышение квалификации.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
Осуществления профессиональной деятельности в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.	Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.	
Осуществления профилактики травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся (воспитанников).	Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся (воспитанников).	
Правовых норм, регулирующих профессиональную деятельность	Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочую программу учебной дисциплины
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.01 Туризм

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Зав. кафедрой _____ / _____