

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УМР

А.А. Панфилов  
«29» 08 2014 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего профессионального образования  
социально-экономического профиля  
43.02.10 «Туризм»

Владимир 2014

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 474

Кафедра-разработчик: Кафедра психологии личности и специальной педагогики (далее ПЛиСП) ВлГУ.

Рабочую программу составил: Шаманин Н.В., старший преподаватель каф. ПЛиСП. 

---

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ПЛиСП ВлГУ протокол № 10/1 от « 28 » 08 20 14 г.

Заведующая кафедрой ПЛиСП, кандидат психологических наук, доцент

 Филатова О.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Колледжа инновационных технологий и предпринимательства ВлГУ

Протокол № 1 от « 29 » 08 20 14 года

Директор КИТП ВлГУ, профессор каф. ЛПиКМ, кандидат технических наук

 Корогодов Ю.Д.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

## **1. ПАСПОРТ 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 по специальности 43.02.10 «Туризм».

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате освоения учебной 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:

В результате освоения учебной 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, ведение беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.10 «Туризм» и овладению следующими компетенциями:

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

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно



общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

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

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

#### 1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **55** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **34** часов;

самостоятельной работы обучающегося **21** часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
	<i>2 семестр</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>55</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
лабораторные и практические занятия	<b>22</b>
теоретическое обучение	<b>12</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
<i>В том числе: самостоятельная работа</i>	
<i>Подготовка докладов, сообщений</i>	
<i>составление и описание схем,</i>	
<i>ответы на вопросы к семинарам.</i>	
<b>Итоговая аттестация в форме дифф. зачета</b>	

## 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, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ			
Тема 1.1. Введение в психологию общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие общения. Структура общения. 2. Правила общения. Формулы общения <b>Практическое занятие: практикум на тему «Виды общения»</b> <b>Самостоятельная работа обучающихся: анализ писем по теме «Виды общения»</b>	1 1 4 4	/  1 1
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие и механизм коммуникации. 2. Коммуникативные барьеры. 3. Невербальная коммуникация (функции, структура). Противоречия в коммуникации <b>Практическое занятие на тему «Выявление коммуникативных и организаторских склонностей»</b> <b>Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Изучение невербальных средств коммуникации (наблюдение)»</b>	1 1 1 4	/   1
Тема 1.3. Перцептивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие и процесс социальной перцепции. 2. Понятие каузальной атрибуции. <b>Практическое занятие на тему «Аргументы межличностного восприятия»</b> <b>Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Стереотипы восприятия» (психологическая оценка человека по физическим характеристикам (анализ фото) и невербальным проявлениям (видеосюжет))»</b>	1 1 4 4	2   2
Тема 1.4. Интерактивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие интеракции. 2. Стратегии межличностного взаимодействия	1 1	2 2

Раздел 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	Практическое занятие на тему «Диагностика суверенности психологического пространства»	4	2
Тема 2.1. Деловое общение: понятие, структура, виды и формы делового общения	Самостоятельная работа обучающихся: на тему «Функциональная дистанция и пространственные зоны в общении»	4	2
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	<b>1.</b> Социально-психологические процессы делового общения: содержание и динамика	1	3
	<b>2.</b> Деловой партнёр: структура психики делового партнёра, психологические характеристики деловых партнёров	1	
	Практическое занятие на тему «Технологии делового общения: системная модель технологий делового общения, перцептивно-когнитивные технологии, информационно-коммуникативные, конативные, манипулятивные технологии»	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся: «Формирование делового имиджа»	5	3
<b>Всего:</b>		55	Диф. зачет



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебной мебели,
- классная доска,
- учебно-наглядные пособия по дисциплине,
- учебная и дополнительная литература,
- дидактический и раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- мультимедийное оборудование,
- персональные компьютеры,
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основные источники:

1	Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8.	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html</a>
2	Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html</a>
3.	Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 252 с. - ISBN 978-5-394-01269-3.	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html</a>



**Дополнительные источники:**

1	Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблишер, 2012. - 150 с. - ISBN 978-5-9614-1959-7.	
2	Управление персоналом : теория и практика. Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва : Проспект, 2014. - 88 с. - ISBN 978-5-392-13450-2	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392134502.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392134502.html</a>
3	Великова, Светлана Анатольевна. Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Владимирский государственный университет (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет (ВлГУ), 2009 .— 55 с.-	

**Интернет ресурсы**

1. <http://library.vlsu.ru/> (библиотека ВлГУ).
2. <http://e.lanbook.com/> (издательство «ЛАНЬ»).
3. <http://znanium.com/>
4. <http://www.iprbookshop.ru/>
5. <http://www.studentlibrary.ru/> (ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА")
6. <http://www.consultant.ru>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе деловой коммуникации;	Практические занятия по учебной дисциплине «Психология делового общения», письменный стандартизированный опрос-задание
знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни делового общения; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тестирование, зачет.

Рецензент (эксперт): клинический психолог ВОПБ № 1



Крылова Т.А.