

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического совета
Протокол № 15

от «29» июня 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ ВПК

С.З. Хутинаева

Приказ № 28 Д от 30 » июня 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

среднего профессионального образования
по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
социально-экономического профиля
43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)

Квалификация (базовой) подготовки:
специалист по туризму
Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:
2 года 10 месяцев на базе основного общего образования;
1 год 10 месяцев на базе среднего общего образования

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки).

Организация-разработчик: ЧПОУ ВПК

Разработчик: Грибкова Ольга Владимировна, к.психол.н., доцент
(Фамилия, Имя, Отчество, должность, звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина "Психология делового общения" относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ОП.01.

1.3. Планируемые результаты 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.

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, 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.

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 18. Соблюдающий этические нормы общения.

Общие компетенции (ОК):

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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК):

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 – 72 часа, в том числе:

аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) – 48 часов;

внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося – 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	
лекции, уроки	14
практические занятия	34
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Теоретические основы психологии делового общения		
Тема 1.1.	<p>Сущность психологии делового общения. Сущность и виды общения. Проблема этики делового общения в психологии и социальной практике. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность делового общения. Общие этические принципы делового общения.</p> <p>Деловое общение как технология достижения целей в бизнесе. Сущность и функции делового общения. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении. Технологическая структура акта делового общения. Зависимость успешности деловой активности делового человека от его коммуникативной компетентности.</p> <p>Виды делового общения. Классификация видов делового общения. Характеристика межличностного, межролевого, личностно-группового, межгруппового и представительского видов делового общения.</p> <p>Социально-психологические теории общения. Отечественные и зарубежные социально-психологические теории межличностного общения. Применение полученных знаний в практике делового общения. Теория обмена (Дж. Хоманс) об общении между людьми путем обмена определенными благами. «Вознаграждения», получаемые в деловом общении. Теория символического интеракционизма (Дж. Мид) о социальных ожиданиях, детерминирующих общение между людьми. Теория управления впечатлениями (Э. Гофман) о стремлении людей в ситуации делового общения произвести хорошее впечатление на других. Трансакционная теория (Э. Берн) о реальном процессе общения, построенном на основе одной из психологических позиций (Взрослого, Родителя или Ребенка). Психоаналитическая теория (З. Фрейд) о влиянии представлений, усвоенных с детства, на взаимодействии между людьми; воспроизведение пережитого детского опыта при подчинении взрослого человека лидеру; конфликтные отношения с людьми как протест против родителей в детстве. Контроль поведения делового человека посредством неосознаваемых психологических конфликтов.</p> <p>Особенности содержания социально-психологической компетентности делового человека. Сущность коммуникативной компетентности. Структура коммуникативной компетентности: самооценка, социальная чувствительность, арсенал коммуникативных техник и навыки ролевого поведения. Содержательные особенности элементов коммуникативной компетентности делового человека. Пути и методы формирования коммуникативной компетентности у делового человека.</p>	8	1

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<p>Психодиагностика готовности личности к деловому общению. Цели, задачи и методы диагностики коммуникативной компетентности делового человека. Психодиагностические средства оценки установок, стратегий, навыков личности в общении.</p> <p>Особенности и виды коммуникаций в группе. Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия.</p> <p>Коммуникативные барьеры в деловом общении. Понятие «коммуникативного барьера», его характеристики. Психологические и социальные коммуникативные барьеры. Логический, семантический, фонетический, стилистический коммуникативные барьеры. Виды барьеров общения: мотивационный, этический, эстетический, социальный, эмоциональный, психологический, речевой (слабая техника речи, неумение слушать, неумение выражать свои мысли и т.д.). Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Схема выхода из ситуации «барьера». Основные правила предотвращения конфликтов и некоторых барьеров общения. Этика поведения и правила ведения беседы. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении.</p>		
	<i>Лекция 1.</i> Сущность психологии делового общения.	2	
	<i>Лекция 2.</i> Деловое общение как технология достижения целей в бизнесе.	2	
	<i>Лекция 3.</i> Виды делового общения.	2	
	<i>Лекция 4.</i> Социально-психологические теории общения.	2	
	Практические занятия	16	
	<i>Практическое занятие 1.</i> Сущность психологии делового общения.	2	
	<i>Практическое занятие 2.</i> Деловое общение как технология достижения целей в бизнесе.	2	
	<i>Практическое занятие 3.</i> Виды делового общения.	2	
	<i>Практическое занятие 4.</i> Социально-психологические теории общения.	2	
	<i>Практическое занятие 5.</i> Особенности содержания социально-психологической компетентности делового человека.	2	
	<i>Практическое занятие 6.</i> Психодиагностика готовности личности к деловому общению.	2	
	<i>Практическое занятие 7.</i> Особенности и виды коммуникаций в группе.	2	
	<i>Практическое занятие 8.</i> Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам.	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности. 2. Межличностные отношения в группе и в коллективе. 3. Психологические основы общения. 4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения. 5. Психологическая структура коллектива. 6. Социальные закономерности общения. 7. Структура и виды общения. 8. Функции, мотивы и стили общения. 9. Синтоническая модель общения. 10. Базовые умения общения. 11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия. 12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система. 13. Психологическая диагностика в учебном процессе, ее значение. 14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека. 15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека. 16. Виды невербальных средств общения. 17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения. 18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз. 19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика. 20. Ольфакторные средства: запахи. 21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела. 22. Контакт глаз. 23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия. 24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению. 25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации. 		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека. 27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника. 28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях. 29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов. 30. Стиль поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.		
Раздел 2	Технологические аспекты психологии делового общения.		
Тема 2.1.	<p>Технология точного восприятия партнера по деловому общению. Роль точности восприятия партнера по деловому общению. Психологические механизмы социальной перцепции. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого. Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению.</p> <p>Сущность межличностной коммуникации. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения.</p> <p>Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нерелексивное и релексивное слушание. Методы и средства воздействия на партнера по деловому общению.</p> <p>Основные коммуникативные стратегии. Понятие коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики. Основные характеристики презентации, манипуляции и конвенции. Понятие и сущность конфликтного взаимодействия. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Характеристика стратегий поведения в конфликте.</p> <p>Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях. Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, сетикет.</p> <p>Система невербальных знаков и техника их использования в деловом общении. Невербальные средства в деловом общении. Роль и функции невербальных средств. Классификация невербальных средств в деловом общении. Ведущая роль невербальных знаков в понимании актуального психологического состояния и поведения людей в дискуссиях, беседах и на переговорах. Паралингвистическая система знаков. Интенсивность и продолжительность звука, высота тона; диапазон, тембр, модуляции высоты голоса; дикция, темп, ритм речи. Роль и функции паралингвизмов в</p>	6	3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<p>общении. Пространственно-временная организация общения (проксемика). Взаимное расположение партнеров, их позы. Пространство делового общения: исключение интимной подзоны, персональной дистанции в пользу социальной дистанции и публичной дистанции. Временные характеристики общения.</p> <p>Защита от манипуляций в деловом общении. Понятие манипуляции. Манипулятивные игры в общении и их примеры. Активные и пассивные манипуляторы. Личностные манипуляции. Манипуляция как скрытое получение информации. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами.</p> <p>Конфликты в деловом общении и технологии их урегулирования. Понятие делового конфликта. Основные типы деловых конфликтов. Психологические и социальные факторы возникновения деловых конфликтов. Структура деловых конфликтов. Способы и формы урегулирования деловых конфликтов. Стратегии поведения в деловых конфликтах. Профилактика конфликтов в деловом общении.</p> <p>Этические принципы организации делового общения. Основные этические принципы делового общения. Этические нормы и правила делового и профессионального общения. Принципы противостояния негативным явлениям в сфере профессионального делового общения. Способы этического поведения в процессе делового общения.</p>		
	<i>Лекция 5. Технология точного восприятия партнера по деловому общению.</i>	2	
	<i>Лекция 6. Сущность межличностной коммуникации.</i>	2	
	<i>Лекция 7. Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению.</i>	2	
	Практические занятия	18	
	<i>Практическое занятие 9. Технология точного восприятия партнера по деловому общению.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 10. Сущность межличностной коммуникации.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 11. Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 12. Основные коммуникативные стратегии.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 13. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 14. Система невербальных знаков и техника их использования в деловом общении.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 15. Защита от манипуляций в деловом общении.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 16. Конфликты в деловом общении и технологии их урегулирования.</i>	2	
	<i>Практическое занятие 17. Этические принципы организации делового общения.</i>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: <ol style="list-style-type: none"> 1. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций. 2. Стратегии сотрудничества в конфликте. 3. Посредничество в конфликте. 4. Техники представления информации, их основная функция. 5. Дискуссии, их виды. Этапы ведения дискуссии. 6. Имитационные техники. 7. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения). 8. Техники создания реальной среды. 9. Действия с реальными ситуациями риска. 10. Речевые тактики в речевой коммуникации. 11. Прикладные аспекты психологии общения. 12. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения. 13. Приемы и техники эффективного общения. 14. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения. 15. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание. 16. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания. 17. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения. 18. Причины конфликтов. 19. Особенности проявления манипулятивных систем в общении. 20. Эмоциональные аспекты общения. 		
	Всего: самостоятельные - аудиторные, из них: лекции, уроки - практические -	72 24 48 14 34	

*Практические занятия могут проводиться в электронной информационно-образовательной среде (Личная студия обучающегося)

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий.

Технические средства обучения:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/77001.html>

Дополнительная литература

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные и поисковые системы):

- <http://www.psy.msu.ru/>
- <http://www.pirao.ru/news/>
- <http://www.ipras.ru/>
- <http://vak.ed.gov.ru/>
- <http://www.imaton.ru/>
- <http://www.psycho.ru/>
- <http://psi.webzone.ru/>

Программное обеспечение:

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
Освоенные умения: <ul style="list-style-type: none">– 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.	<ul style="list-style-type: none">- успешность применения коммуникационных способностей на практике;- соблюдение принципов профессиональной этики;- владение способами бесконфликтного общения;- владение способами саморегуляции в коллективе;- участие в студенческих конференциях, семинарах.	<ul style="list-style-type: none">- <i>тестирование;</i>- <i>экзамен;</i>- <i>комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы;</i>- <i>домашние задания проблемного характера;</i>- <i>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</i>- <i>подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера (коллективный тренинг/семинар)</i>
Усвоенные знания: <ul style="list-style-type: none">– 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;	<ul style="list-style-type: none">- учет специфики и особенностей делового общения как социально-психологического явления;- использование различных видов делового общения и методов повышения их эффективности;- понимание сложности и динамичности психической сферы человека, психологических различий между людьми и необходимости познания психологических, социальных, нравственных особенностей партнеров по деловому общению;	

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
<ul style="list-style-type: none"> – влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – закономерности формирования и развития команды. 	<ul style="list-style-type: none"> - применение технологий подготовки к различным формам общения; - реализация практических навыков эффективного взаимодействия с людьми; - развитие личных коммуникативных качеств, компетентности в деловом общении, эффективного стиля профессионального общения. 	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
О СОГЛАСОВАНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ОП.01 Психология делового общения _____

Специальность **43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)**

Рецензент ОП.01 «Психология делового общения» _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание, должность, место работы)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Представленная рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО «Туризм» (базовой подготовки), утвержденного Минобрнауки России от 7 мая 2014 г. N 474.

2. Рабочая программа учебной дисциплины отвечает требованиям по разработке рабочих программ и состоит из четырех разделов:

- паспорт рабочей программы учебной дисциплины;
- структура и содержание учебной дисциплины;
- условия реализации рабочей программы учебной дисциплины;
- контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

3. Предложенные формы и методы контроля и оценки позволяют в полной мере осуществить контроль и оценку результатов обучения.

4. Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения по специальности **43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)** разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Вывод: рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения позволяет подготовить квалифицированного специалиста по специальности **43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)** в соответствии с требованиями ФГОС СПО, профессиональными стандартами, потребностями региона и запросами работодателей.

(подпись)

(Ф.И.О.)

« ___ » _____ 20__ г.

М.П.

