

**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: заочная

Нормативный срок обучения:

3 года 10 месяцев на базе основного общего образования;

2 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: Зубаренко Сергей Владимирович, преподаватель  
(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.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

# **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) – 10 часов;

внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося – 62 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	<b>10</b>
в том числе:	
лабораторные занятия	
лекции, уроки	2
практические занятия	8
курсовая работа (проект)	
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>62</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 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.	<b>Теоретические основы психологии делового общения</b>		
Тема 1.1.	<p><b>Сущность психологии делового общения.</b> 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><b>Деловое общение как технология достижения целей в бизнесе.</b> 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><b>Виды делового общения.</b> Классификация видов делового общения. Характеристика межличностного, межролевого, личностно-группового, межгруппового и представительского видов делового общения.</p> <p><b>Социально-психологические теории общения.</b> 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><b>Особенности содержания социально-психологической компетентности делового человека.</b> 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>	2	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><b>Психодиагностика готовности личности к деловому общению.</b> Цели, задачи и методы диагностики коммуникативной компетентности делового человека. Психодиагностические средства оценки установок, стратегий, навыков личности в общении.</p> <p><b>Особенности и виды коммуникаций в группе.</b> Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия.</p> <p><b>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</b> 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> <p><i>Лекция 1.</i> Виды делового общения. Социально-психологические теории общения.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Особенности содержания социально-психологической компетентности делового человека.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов).</li> <li>2. Подготовка к контрольным вопросам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.</li> <li>2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.</li> <li>3. Психологические основы общения.</li> <li>4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.</li> <li>5. Психологическая структура коллектива.</li> <li>6. Социальные закономерности общения.</li> <li>7. Структура и виды общения.</li> <li>8. Функции, мотивы и стили общения.</li> </ol> </li> </ol>	<p></p> <p>2</p> <p><b>4</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>30</b></p>	



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>9. Синтоническая модель общения.</p> <p>10. Базовые умения общения.</p> <p>11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.</p> <p>12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.</p> <p>13. Психологическая диагностика в учебном процессе, ее значение.</p> <p>14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.</p> <p>15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.</p> <p>16. Виды невербальных средств общения.</p> <p>17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.</p> <p>18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.</p> <p>19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.</p> <p>20. Ольфакторные средства: запахи.</p> <p>21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.</p> <p>22. Контакт глаз.</p> <p>23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.</p> <p>24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.</p> <p>25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.</p> <p>26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.</p> <p>27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.</p> <p>28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.</p> <p>29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.</p> <p>30. Стиль поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.</p>		
<b>Раздел 2</b>	<b>Технологические аспекты психологии делового общения.</b>		
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Технология точного восприятия партнера по деловому общению.</b> 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		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>партнера по деловому общению. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению.</p> <p><b>Сущность межличностной коммуникации.</b> Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения.</p> <p><b>Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению.</b> Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Методы и средства воздействия на партнера по деловому общению.</p> <p><b>Основные коммуникативные стратегии.</b> 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><b>Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях.</b> Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, сетикет.</p> <p><b>Система невербальных знаков и техника их использования в деловом общении.</b> 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 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><b>Защита от манипуляций в деловом общении.</b> 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><b>Конфликты в деловом общении и технологии их урегулирования.</b> Понятие делового конфликта. Основные типы деловых конфликтов. Психологические и социальные факторы возникновения деловых</p>		

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>конфликтов. Структура делового конфликтов. Способы и формы урегулирования деловых конфликтов. Стратегии поведения в деловых конфликтах. Профилактика конфликтов в деловом общении.</p> <p><b>Этические принципы организации делового общения.</b> 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>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	<i>Практическое занятие 3.</i> Сущность межличностной коммуникации. Основные коммуникативные стратегии.	2	
	<i>Практическое занятие 4.</i> Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях.	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов).</li> <li>2. Подготовка к контрольным вопросам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.</li> <li>2. Стратегии сотрудничества в конфликте.</li> <li>3. Посредничество в конфликте.</li> <li>4. Техники представления информации, их основная функция.</li> <li>5. Дискуссии, их виды. Этапы ведения дискуссии.</li> <li>6. Имитационные техники.</li> <li>7. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).</li> <li>8. Техники создания реальной среды.</li> <li>9. Действия с реальными ситуациями риска.</li> <li>10. Речевые тактики в речевой коммуникации.</li> <li>11. Прикладные аспекты психологии общения.</li> <li>12. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.</li> <li>13. Приемы и техники эффективного общения.</li> <li>14. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.</li> <li>15. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое</li> </ol> </li> </ol>	32	

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>слушание.</p> <p>16. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.</p> <p>17. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.</p> <p>18. Причины конфликтов.</p> <p>19. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.</p> <p>20. Эмоциональные аспекты общения.</p>		
		<b>Всего: 72</b> <b>самостоятельные - 62</b> <b>аудиторные, из них: 10</b> <b>лекции, уроки - 2</b> <b>практические - 8</b>	

\*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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
<b>Освоенные умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>– устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li><li>– использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- успешность применения коммуникационных способностей на практике;</li><li>- соблюдение принципов профессиональной этики;</li><li>- владение способами бесконфликтного общения;</li><li>- владение способами саморегуляции в коллективе;</li><li>- участие в студенческих конференциях, семинарах.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>тестирование;</i></li><li>- <i>экзамен;</i></li><li>- <i>комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы;</i></li><li>- <i>домашние задания проблемного характера;</i></li><li>- <i>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</i></li><li>- <i>подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера (коллективный тренинг/семинар)</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Усвоенные знания:</b></li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li><li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- учет специфики и особенностей делового общения как социально-психологического явления;</li><li>- использование различных видов делового общения и методов повышения их эффективности;</li><li>- понимание сложности и динамичности психической сферы человека, психологических различий между людьми и необходимости познания психологических, социальных, нравственных</li></ul>	

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

# **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.**



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

### Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки)

на \_\_\_\_\_ учебный год

В рабочую программу учебной дисциплины внесены следующие изменения: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Дополнения и изменения в рабочей программе учебной дисциплины обсуждены на заседании предметной (цикловой) комиссии

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_).

Председатель предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
*Подпись* *Ф.И.О.*