

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КЫЗЫЛСКИЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

РАССМОТРЕНА на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин Протокол № от «__» ____ 20__ г. Председатель ПЦК _____/Фамилия И.О./ (подпись) (Ф.И.О.)	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по учебной работе _____/Биче-оол М.Б./ (подпись) (Ф.И.О.) «__» ____ 20__ г.
---	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 5. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
для специальности среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм»
базовая подготовка
Форма обучения: очная**

Составитель:

1. Организация – разработчик: АНОО ПО Кызылский техникум экономики и права ПК.
2. Дадар Ч.Ч. преподаватель АНОО ПО Кызылского техникума экономики и права

Кызыл, 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее – ФГОС СОО) 43.02.10 «Туризм» среднего профессионального образования утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 N 474
- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности;

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина является вариативной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Программа учебной дисциплины предназначена для реализации общеобразовательной подготовки в пределах основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования с учетом профиля получаемого профессионального образования по специальностям среднего профессионального образования (далее - СПО) социально-экономического профиля.

Программа учебной дисциплины может быть использована в учреждениях начального и среднего профессионального образования, реализующих образовательную программу среднего (полного) общего образования, при подготовке квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК.

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.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных действий

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.1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК.1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

ПК.1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
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 1.4. ПК 1.6.	<p>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>-роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>-виды социальных взаимодействий;</p> <p>-механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>-этические принципы общения;</p> <p>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов/зачетных единиц</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>70</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>70</i>
Всего	
Теоретическая часть (всего)	<i>32</i>
Практическая часть (всего)	<i>48</i>
Самостоятельная работа	<i>16</i>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета с использованием контрольных материалов в виде набора заданий тестового типа</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые компетенции ОК
1	2		4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	OK1 OK2
	Содержание учебного материала	2	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	Самостоятельная работа обучающихся №1: Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	2	
Раздел 2. Социальное общение		10	OK4 OK6
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3. Единство общения и деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся №2: Подготовка докладов и выступлений по теме: «Общение – основа человеческого бытия»	2	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия.		OK7 OK10
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие		

общения)	человека.		
	Практическое занятие № 1, 2 Самодиагностика по теме «Общение» Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся №3: Подготовка выступлений на темы: «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Роль восприятия в развитии межличностного общения», «Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности»	2	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	<i>OK10</i> <i>OK7</i>
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся №4: - Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. - Определение практической значимости транзактного анализа Э. Берна	2	
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	<i>OK10</i> <i>OK7</i> <i>OK4</i>
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		

	Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»		
	Самостоятельная работа обучающихся №5: Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения» Анализ самодиагностики. Самодиагностика «Коммуникативная толерантность» Анализ диагностики.	2	
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	<i>OK5</i> <i>OK3</i> <i>OK2</i>
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.		
	Самостоятельная работа обучающихся №6: Подготовка самопрезентации.		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		4	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	<i>OK10</i> <i>OK3</i>
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Практическое занятие №3 Самодиагностика по теме «Конфликт» Диагностический инструментарий: «Твоя конфликтность» «Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся №7: Проанализировать художественные произведения, в которых рассматриваются различные стратегии поведения в конфликтах.	2	
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции	Содержание учебного материала	2	<i>OK1</i> <i>OK6</i>
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		

	Самостоятельная работа обучающихся №9: Сформулировать принципы делового этикета и определить их значение в профессиональной сфере	2	
Всего		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

1. Документационное обеспечение:
паспорт кабинета; ФГОС СПО специальности; план работы учебного кабинета; план работы СНО; журнал по технике безопасности.
2. Учебно-методическое обеспечение:
 - планы практических и семинарских занятий по дисциплине «Психология общения»;
 - раздаточный дидактический материал по учебной дисциплине «Психология общения»;
 - банк оценочных материалов по дисциплине «Психология общения» в форме разноуровневых тестовых заданий, ситуационных задач;
 - методические рекомендации для организации самостоятельной деятельности студентов по дисциплине «Психология общения»;
 - слайд – лекции к дисциплине «Психология общения».

Технические средства обучения:

- учебные рабочие места оснащенные ПВМ;
- Интернет ресурс;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- программные средства обучения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1) Андреева Г. М. «Социальная психология». - Москва: Аспект – пресс, 2019.
- 2) Андреев Е. В. «Социальная психология» - Москва: Академия, 2019.
- 3) Соснин В. А., Красникова Е. А. Социальная психология. Учебник для ССУЗов (изд:2). – Москва, 2019.

Дополнительные источники:

- 1) Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – Москва: 2020.
- 2) Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – Москва: 2018.
- 3) Бороздина Г.В. Психология делового общения. –Москва: 2018.
- 4) Гришина Н.В. Психология конфликта. – Санкт-Петербург: 2018.
- 5) Майерс Д. Социальная психология. – Санкт-Петербург: 2020.
- 6) Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – Санкт-Петербург: 2020.
- 7) Петровская Л.А. Компетентность в общении. – Москва: 2020.
- 8) Социальная психология./ Авторы – составители Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. – Новосибирск, 2020.

Интернет-источники:

- 1) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://www.psychology.ru>
- 2) Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://www.psychologies.ru>
- 3) Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://studentam.net/>
- 4) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа:
<http://www.gumer.info/>
- 5) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Освоенные умения:	Знание содержания, сформированность устойчивого интереса к предмету как средству познания других культур, уважительного отношения к ним	
-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		Практическая работа: анализ производственных ситуаций.
-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		Практическая работа: анализ производственных ситуаций (деловая игра).
Усвоенные знания:		
-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;		Тестовый контроль
-роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении;		Тестовый контроль
-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения		Индивидуальные задания.
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		Анализ проблемных ситуаций.