

**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Брянский техникум управления и бизнеса**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ЧОУ ПО БТУБ**  
**Л.Л. Прокопенко**  
**« 28 » 2023 г.**



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

по специальности  
**43.02.10 Туризм**

**Брянск 2023 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ППСЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм

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

дисциплина входит в состав общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла.

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

В результате освоения дисциплины студент 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 дисциплины студент 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.

**Специалист по туризму** должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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.

**Специалист по туризму** должен обладать **профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

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.

## **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>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	48
<b>Объем образовательной программы</b>	72
в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия (если предусмотрено)	

практические занятия (если предусмотрено)	32
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
контрольная работа	
Самостоятельная работа	24
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>дифференцированный зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины для очной формы обучения

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Понятие коммуникации. Этика как учение о человеческих ценностях</b> Тема 1. Основные понятия этики. 1.1 Этика — учение о морали, нравственности 1.2 Философы древности об этических нормах	1	1		
<b>2</b>	Тема 2. Особенность делового общения 2.1 Функции языка и речи 2.2 Речь и мышление. 2.3 Речевая деятельность	5	1	2	2
<b>3</b>	<b>Раздел 2. Виды коммуникации</b> Тема 3. Вербальные средства коммуникации 3.1 Средства коммуникации 3.2 Функции языка. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения 3.3 Цели, функции, виды и уровни общения. Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта	8	2	4	2
<b>4</b>	Тема 4. Невербальная коммуникация 4.1 Невербальные виды коммуникации. Жесты. Мимика. Глаза. Позы. Движения. Касания.	6	2	2	2
<b>5</b>	<b>Раздел 3. Речевая норма и культура речи</b> Тема 5. Разновидности национального русского языка. Функциональные стили речи 5.1 Нормы и правила профессионального поведения и этикета 5.2 Разновидности национального русского языка 5.3 Функциональные стили речи 5.4 Язык и общество. Общепонятный язык и его разновидности. 5.5 Литературный язык. 5.6 Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргоны. Лексика. Фразеология	12	2	6	4
<b>6</b>	Тема 6. Устная речь. Ее особенности Речевая норма. Устная речь. Ее особенности. Культура речи. Основные критерии культуры	6	2	2	2

	речи				
7	<p>Тема 7. Совершенствование навыков устной речи</p> <p>Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского литературного языка. Условия функционирования разговорной речи, роль внеязыковых факторов. Жанровая дифференциация и отбор языковых средств в публицистическом стиле. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи. Словесное оформление публичного выступления. Мастерство устного выступления. Монолог. Структура монолога. Диалог. Виды диалогов. Переговоры. Путь к согласию в диалоге. Техника речи. Дикция. Голос. Интонация. Исполнение речи. Стандарты и техника телесных движений оратора</p>	7	1	4	2
8	<p>Тема 8. Совершенствование навыков чтения</p> <p>Совершенствование навыков чтения. Содержание процесса чтения. Письменная речь, ее особенности. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Недостатки традиционного чтения. Способы чтения. Способы устранения недостатков чтения. Способы фиксации прочитанной информации</p>	5	1	2	2
9	<p>Тема 9. Совершенствование навыков слушания</p> <p>Техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы убеждения Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. Режиссура выступления. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия Слушание публичного выступления. Принципы эффективного слушания. Умение слушать. Умение анализировать содержание. Умение слушать критически. Техника записи. Слушание в ситуации диалога</p>	5	1	2	2
10	<p>Тема 10. Совершенствование навыков письменной речи.</p> <p>Технология продуцирования письменной речи. Письменная речь, ее особенности. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов. Протокол. Договор. Деловые письма</p>	5	1	2	2
11	<p><b>Раздел 4. Этические формы общения</b></p> <p>Тема 11. Этика речевой коммуникации</p> <p>Этика и речь Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Этика устной речи.</p>	5	1	2	2

	Этика слушания				
12	Тема 12. Этические формы общения Этические принципы и формы общения. Золотое правило этики общения. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы. Этика делового общения «по горизонтали» Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	5	1	2	2
	Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2к		2к	
	Всего	72	16	32	24

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие Лаборатории коммуникативных тренингов .

Оборудование и техническое оснащение учебного кабинета:

- компьютерные столы, компьютеры, мультимедийное оборудование;
- (интерактивная доска и видеопроектор), столы и стулья для обучающихся;
- прикладные программы, локальная сеть, подключение к глобальной сети Internet.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы**

##### Основные источники:

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>

2. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126>

3. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

##### Дополнительные источники:

1. *Бороздина, Г. В.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736>

#### Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум с использованием информационно-коммуникационных технологий, кейс-технологии.

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Педагогический состав: дипломированные специалисты - преподаватели с высшим профессиональным образованием, соответствующим учебной дисциплине.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)		Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	<b>Формы контроля обучения:</b> - устный опрос, - письменное тестирование;
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности;	
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>Методы оценки результатов обучения:</b> - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется
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	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	<p>итоговая отметка</p> <p><b>Методы контроля направлены на:</b></p> <p>проверку умения учащихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;</li> <li>– осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;</li> <li>– работать в группе, представлять, как свою, так и позицию группы.</li> </ul>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	использовать эффективные приемы управления конфликтами.	
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	знать:	
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	цели, функции, виды и уровни общения;	
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	роли и ролевые ожидания в общении;	
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении;	
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Общие компетенции		Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументированность и полнота объяснений, социальной значимости будущей профессии; - проявление интереса к	<b>Формы контроля обучения:</b> - устный опрос, - письменное

		профессии.	тестирование; - зачет.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность выбора и применяемых методов, способов решения профессиональных задач; - своевременность сдачи отчетов и заданий; - рациональность распределения времени на все этапы решения задач.	<b>Методы оценки результатов обучения:</b> - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- точность и быстрота оценивания ситуации - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера.	<b>Методы контроля направлены на:</b> проверку умения учащихся: – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных; – осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий; – работать в группе, представлять, как свою, так и позицию группы.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- использование современных средств коммуникации для эффективного поиска электронных учебников, нормативно-технической документации, другой информации, необходимой для выполнения профессиональных задач; - получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате.	
ОК 5.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	- грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации.	
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- четкое выполнение обязанностей при работе в команде; - соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; - построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения особенностей группы и участников коммуникации; - эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и	

		коллегами, внешними субъектами	
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- ответственное отношение к результатам выполнения своих профессиональных обязанностей; - построение профессионального общения с учетом социально- профессионального статуса, ситуации общения особенностей группы и участников коммуникации; - эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и коллегами	
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- эффективное планирование обучающимися повышения своего личностного и профессионального уровня развития; - самообразование; - позитивная динамика достижений в процессе освоения вида профессиональной деятельности; - результативность самостоятельной работы.	
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы; - проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности	