

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее–СПО) 43.02.10Туризм рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Специалист по УМР

Л.П. Попкова

« 28 » августа 2020 г.



О.А. Швецова

« 28 » августа 2020 г.



Разработчик: Н.Ю. Волгина –преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа общепрофессиональной учебной дисциплины профессионального цикла ОП.01 «Психология делового общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее–ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10Туризм.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к профессиональному учебному циклу.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение (У1);
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У2);
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (У3);
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета (У4);
- использовать эффективные приемы управления конфликтами (У5);

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения (З1);
- роли и ролевые ожидания в общении (З2);
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта (З3);
- нормы и правила профессионального поведения и этикета (З4);
- механизмы взаимопонимания в общении (З5);
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З6);
- этические принципы общения (З7);
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения (З8);
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З9);

– закономерности формирования и развития команды (310);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

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

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

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

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

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. 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.

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее 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.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Количество часов |
|---|------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 102 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 68 |
| в том числе: | |
| теоретические занятия | 40 |
| лабораторные/практические занятия | 24 |
| контрольные занятия/точки рубежного контроля | 4 |
| курсовая работа/проект | – |
| дифференцированный зачет (зачет) | – |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 34 |
| в том числе: | |
| внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа | 22 |
| индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС) | 12 |
| Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме экзамена | |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социальной психологии и психологии общения.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.

- 5) Многофункциональный комплекс преподавателя:
- информационно-коммуникативные средства,
 - экранно-звуковые пособия,
 - комплект технической документации,
 - библиотечный фонд.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Кафтан, В. В. Деловая этика [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017.
2. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Р/на Д: Феникс, 2017

Дополнительная литература

1. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений [Текст]: учеб. пособие / Г. М. Шеламова. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2013
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса [Текст]: учеб. пособие / А. Д. Барышева. – М.: Академия, 2017.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Результаты обучения раскрываются через усвоенные знания, приобретенные обучающимися умения, сформированные компетенции. Результаты обучения соотносятся со знаниями и умениями примерной программы по дисциплине и ФГОС по специальности. Для контроля и оценки результатов обучения выбраны формы и методы с учетом специфики обучения по программе данной дисциплины (см. таблицу).

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, формируемые компетенции) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|---|
| уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение (У ₁); | практическая работа, ролевая игра |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У ₂); | практическая работа, ролевая игра |
| - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (У ₃); | практическая работа, ролевая игра |
| - устанавливать деловые контакты с уче- | практическая работа, ролевая игра |

| | |
|--|--|
| том особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета (У ₄); | |
| - использовать эффективные приемы управления конфликтами (У ₅). | практическая работа, ролевая игра |
| знать: - цели, функции, виды и уровни общения (З ₁); | Устный опрос, решение кейсов |
| - роли и ролевые ожидания в общении (З ₂); | Устный опрос, решение кейсов |
| - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта (З ₃); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - нормы и правила профессионального поведения и этикета (З ₄); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - механизмы взаимопонимания в общении (З ₅); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З ₆); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - этические принципы общения (З ₇); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения (З ₈); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З ₉); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| - закономерности формирования и развития команды (З ₁₀); | Устный опрос, решение кейсов, тестирование |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Устный опрос, эссе |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Практическая работа, написание эссе |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Подготовка сообщений, написание эссе, решение кейсов |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | Подготовка сообщений, презентации |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | Ролевая игра |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи | Подготовка сообщений, презентации |

| | |
|--|--|
| профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Подготовка сообщений, реферата |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | Решение кейсов |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. | Решение кейсов |
| ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | Ролевая игра, решение кейсов |
| ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации |
| ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. | Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Устный опрос, решение кейсов |

4.2 Критерии оценки

Критерии оценки теста:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

Критерии оценки практической работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 2 ошибок или не выполнена

Критерии оценки ситуационной задачи:

оценка **«отлично»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятия, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятия, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.