



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www.mveu.ru  
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор**

**В.В.Новикова**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**  
**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
**для специальности**  
**43.02.10 Туризм**

Ижевск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)  
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)  
43.02.10 Туризм

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация "Международный Восточно-Европейский колледж"

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>13</b> |
| <b>3.</b> | <b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>17</b> |
| <b>4.</b> | <b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>18</b> |
| <b>5.</b> | <b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ АДАПТИРОВАННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b> | <b>19</b> |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих сферы услуг.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл (блок общепрофессиональных дисциплин) основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент должен освоить следующие общие компетенции (ОК) и личностные результаты:

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 | Соответствующие личностные результаты |
|----|---------------------------------------|

|   |  |
|---|--|
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>   | <p><b>ЛР 1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p><b>ЛР 2</b> 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.</p> <p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР 6</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p><b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> |
| <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> | <p><b>ЛР 3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>ЛР 10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p><b>ЛР 11</b> Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>  |
| <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> | <p><b>ЛР1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p><b>ЛР2</b> 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.</p> <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p><b>ЛР11</b> Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> | <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР8</b> 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.</p> <p><b>ЛР10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> |
| <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>  | <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях,</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>  |
| <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> | <p><b>ЛР2</b> 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.</p> <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР5</b> Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p> <p><b>ЛР6</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p><b>ЛР7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР8</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных,</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>   |
| <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> | <p><b>ЛР2</b> 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.</p> <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР5</b> Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p> <p><b>ЛР6</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p><b>ЛР7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР8</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных,</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>   |
| <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> | <p><b>ЛР 1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p><b>ЛР2</b> 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.</p> <p><b>ЛР3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> |
| <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>  | <p><b>ЛР 1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p><b>ЛР 2</b> 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.</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>ЛР 3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p> <p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p><b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p><b>ЛР 8</b> 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</p> <p><b>ЛР 9</b> 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.</p> <p><b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</p> <p><b>ЛР 14</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> |
|--|---|

Так же дисциплина способствует формированию следующих профессиональных компетенций (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.

В результате освоения учебной 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;

**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.

#### **1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки студента 108 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 68 часов;

самостоятельной работы студента 40 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Количество часов</b> |
|---|-------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>  | <b>108</b>              |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>   | <b>68</b>               |
| в том числе:  |                         |
| практические занятия  | 18                      |
| <b>Самостоятельная работа студентов (всего)</b>   | <b>40</b>               |
| в том числе:<br>подготовка сообщения<br>подготовка публичного выступления<br>подбор примеров и их анализ<br>разработка сценария взаимодействия<br>отработка приемов самоуправления в стрессовой ситуации<br>общения |                         |
| <b>Итоговая аттестация в форме экзамена</b>   |                         |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины П.01 Психология делового общения

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов   | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| Введение  | Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму   | 2           | 1                |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 1.</b> Описать роль и место общения в структуре деятельности, используя профессиональную программу своей специальности.  | 3           |                  |
| <b>Раздел 1. Психология общения.</b>  |   | <b>61</b>   |                  |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Общение – основа человеческого бытия.                                   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 8           |                  |
|   | 1   Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения.  |             | 2                |
|   | 2   Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.   |             | 2                |
|   | 3   Виды речи. Психофизиологические основы речи. Слово как элементарная осмысленная единица языка.  |             | 2                |
|   | 4   Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность специалиста по туризму.  | 2           |                  |
|   | <b>Практическое занятие № 1.</b> Типичные ошибки общения и их коррекция.  | 2           |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 2.</b> Определить специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Описать сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Сформулировать причины возникновения манипуляций в межличностном общении. | 4           |                  |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           |                  |
|   | 1   Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.  |             | 2                |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 3.</b> Проанализировать факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Описать типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.   | 4           |                  |
| <b>Тема 1.3.</b><br>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)              | <b>Содержание учебного материала</b>  | 4           |                  |
|   | 1   Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.   |             | 2                |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 4.</b> Разработать сценарии взаимодействия и определить их роль в межличностном общении.   | 5           |                  |
| <b>Тема 1.4.</b><br>Общение как обмен   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 6           |                  |
|   | 1   Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.   |             | 2                |

|  |  |  |           |   |
|--|--|--|-----------|---|
| информацией<br>(коммуникативная<br>сторона общения)                              | 2  | Невербальная коммуникация.   |           | 2 |
|  | 3  | Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с трудными людьми.  |           |   |
|  | <b>Практическое занятие № 2.</b> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения, на отработку приёмов партнёрского общения, развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. |  | 2         |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 5.</b> Подготовить сообщения по теме «Толерантность и её значение в развитии коммуникационных способностей».  |  | 4         |   |
| <b>Тема 1.5.</b><br>Личностные<br>особенности в<br>общении.                      | <b>Содержание учебного материала</b>   |  | 2         |   |
|  | 1  | Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения. |           | 2 |
|  | <b>Практическое занятие № 3.</b> Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения. Проведение самоанализа.   |  | 2         |   |
| <b>Тема 1.6.</b><br>Формы делового<br>общения и их характе-<br>ристики.          | <b>Содержание учебного материала</b>   |  | 6         |   |
|  | 1  | Деловая беседа. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.   |           | 2 |
|  | 2  | Особенности индивидуальной и групповой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.  |           | 2 |
|  | 3  | Общая характеристика диалога. Логические требования к ведению диалога.   |           | 2 |
|  | <b>Практическое занятие № 4.</b> Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.                                 |  | 2         |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 6.</b> Подготовить план индивидуальной и групповой беседы.  |  | 2         |   |
| <b>Тема 1.7.</b><br>Психологические<br>особенности<br>публичного<br>выступления. | <b>Содержание учебного материала</b>   |  | 4         |   |
|  | 1  | Цели речевой деятельности - основа публичного выступления. Виды публичного выступления в деятельности специалиста по туризму.  |           | 2 |
|  | 2  | Формирование речевых умений разной степени сложности. Адекватность использования языковых средств. Основные этапы работы над публичным выступлением.   |           | 2 |
|  | <b>Практическое занятие № 5.</b> Подготовить публичное выступление на произвольную тему.   |  | 2         |   |
| <b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.</b>             |  |  | <b>30</b> |   |
| <b>Тема 2.1.</b><br>Конфликт: его<br>сущность и основные<br>характеристики.      | <b>Содержание учебного материала</b>   |  | 2         |   |
|  | 1  | Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.   |           | 2 |
|  | <b>Практическое занятие № 6.</b> Самодиагностика: тест К. Томаса «Стратегии поведения в  |  | 2         |   |

|   |  |            |   |
|---|--|------------|---|
|   | конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.   |            |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 7.</b> Провести анализ производственных конфликтов и составить алгоритм выхода из конфликтной ситуации.   | 6          |   |
| <b>Тема 2.2.</b><br>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.      | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |   |
|   | 1   Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.   |            | 2 |
|   | 2   Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах.   |            | 2 |
|   | <b>Практическое занятие № 7.</b> Анализ конфликтных ситуаций и пути разрешения конфликта.  | 2          |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 8.</b> Подготовить сообщения по темам: «Роль негативных эмоций в общении человека».   | 4          |   |
| <b>Тема 2.3.</b><br>Стресс и фрустрация: влияние на содержание и процесс общения. | <b>Содержание учебного материала</b>   | 4          |   |
|   | 1   Стресс и фрустрация: общая характеристика. Ситуативные и личностные факторы возникновения стресса и фрустрации. Индивидуальный и групповой стресс. Деформация содержания и средств общения в состоянии стресса и фрустрации. |            | 2 |
|   | 2   Специфика проявления в речи состояния эмоциональной напряженности. Индивидуальная предрасположенность к речевой тревожности. Методы самоуправления в стрессовой ситуации общения. Развитие фрустрационной толерантности.     |            | 2 |
|   | <b>Практическое занятие № 8.</b> Методы самоуправления в стрессовой ситуации общения.  | 2          |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающегося № 9.</b> Отработать приемы самоуправления в стрессовой ситуации общения.  | 4          |   |
| <b>Раздел 3. Этические формы общения.</b>   |  | <b>10</b>  |   |
| <b>Тема 3.1.</b><br>Общие сведения об этической культуре.                         | <b>Содержание учебного материала</b>   | 6          |   |
|   | 1   Понятия: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.  |            | 2 |
|   | 2   Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.  |            | 2 |
|   | <b>Практическое занятие № 9.</b> Разработать этические нормы своей профессиональной деятельности.  | 2          |   |
|   | <b>Самостоятельная работа № 10.</b> Сформулировать принципы делового этикета и доказать их значение в профессиональной сфере.  | 4          |   |
|   | <b>Экзамен</b>   | -          |   |
|   | <b>Всего</b>   | <b>108</b> |   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- технические средства обучения:
- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

*Основные 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. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>
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, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479> .

*Дополнительные источники:*

1. 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, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> .
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>

#### **Перечень методических указаний, разработанных преподавателем**

Методические рекомендации по выполнению практических работ

Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических занятий, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)  | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения  |
|--|--|
| <p>Уметь</p> <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>  | <p>Оценка работы на уроке, оценка выполнения практических и самостоятельных работ, экзамен</p> |
| <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>— этические принципы общения;</li> <li>— влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>— источники, причины, виды и</li> </ul> | <p>Оценка работы на уроке, оценка выполнения практических и самостоятельных работ, экзамен</p> |

|   |  |
|---|--|
| способы разрешения конфликтов;<br>— закономерности формирования и развития команды. |  |
|---|--|

## **5. Методические рекомендации по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования**

### **Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения в МВЕК обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется МВЕК с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В МВЕК созданы (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания МВЕК и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья МВЕК обеспечивается (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья):

- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

– для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Высшего юридического колледжа, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья МВЕК обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в колледже предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.