


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа

 / Л.Ф. Пелевина

« 29 » 04 2022.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе

 / В.Г. Шубаева

« 29 » 04 2022.



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Психология делового общения**

Специальность 43.02.10 Туризм

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее общее образование

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2022

Санкт-Петербург

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: Колледж бизнеса и технологий ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик (и):  
Трубина Т.А., преподаватель,  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Рецензент:  
Игнатенко В.М., преподаватель  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.10 Туризм.  
Протокол № 7 от 02.05 2022г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_  / В.И. Мурмилюк

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм, укрупнённая группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников туристической сферы деятельности.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл «Общепрофессиональные дисциплины».

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

Цель: формирование знаний, умений, навыков и компетенций у студентов в области психологии общения и использование их в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучить взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения,
- изучить роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении;
- изучить техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, этические принципы общения;
- изучить источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам 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.

Специалист по туризму должен обладать  
общими компетенциями:

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.

профессиональными компетенциями:

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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки студента 83 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 57 часов

самостоятельной внеаудиторной нагрузки студента 26 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	83
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	57
в том числе:	
практические занятия	20
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	26
<b>Итоговая аттестация</b>	2 сем. - Контр.работа

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психология общения</b>			
<b>Тема 1.1</b> Общение как социальный феномен	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции. Влияние имиджа на восприятие человека. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Трансактный анализ Э.Берна: транзакции «Ребенок», «Родитель», «Взрослый».	2	1
	<b>Практическое занятие №1.</b> Развитие навыков эффективного общения. Развитие навыков активного слушания.	2	3
	<b>Самостоятельная работа № 1.</b> Использование «Я-сообщения» в общении.	2	
	<b>Практическое занятие №2.</b> Преодоление барьеров общения	2	3
	<b>Самостоятельная работа №2</b> – самодиагностика коммуникативных способностей; – решение ситуационных задач по определению барьеров общения; – выработать рекомендации по подготовке студентов к промежуточной аттестации с учетом ведущей модальности; – описать несколько известных этнических и профессиональных стереотипов (не менее 6).	4	
<b>Тема 1.2.</b> Профессиональное общение	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие делового общения. Правила ведения деловой беседы. Приемы убеждения. Особенности профессионального общения. Понятие «эмпатии». Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации.	2	3
	<b>Самостоятельная работа №3.</b> Диагностика синдрома профессионального выгорания и выработка рекомендаций по его профилактике.	2	
	<b>Практическое занятие №3.</b> Выявление требований профессионального стандарта к	2	3

	коммуникативным способностям специалиста		
	<b>Самостоятельная работа №4.</b> Выполнение приемов аутотренинга.	2	
<b>Тема 1.3.</b> Технологии различных форм делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	<b>Деловая беседа.</b> Интересы собеседника и их классификация. Виды деловой беседы. Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа №5.</b> Этапы собеседования при приеме на работу	2	
	<b>Практическое занятие №4.</b> Развитие навыков ведения деловой беседы	2	3
	<b>Практическое занятие №5.</b> Собеседование при приеме на работу	2	3
	<b>Самостоятельная работа №6</b> - составить резюме; - ответить на стандартный набор вопросов при приеме на работу; - подготовить презентацию по конкретному виду деловой беседы.	2	
<b>Тема 1.4</b> Деловые переговоры	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Деловые переговоры. Основные характеристики и правила ведения переговоров. Метод «принципиального ведения переговоров». Технология ведения деловых переговоров.		
	<b>Практическое занятие №6.</b> Развитие навыков аргументации	2	3
<b>Тема 1.5</b> Деловое совещание	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Деловое совещание. Совещание как форма общения. Алгоритм проведения делового совещания. Основные стратегии проведения делового совещания. Этапы проведения делового совещания. Психологические трудности проведения делового совещания. Психологические ошибки участников делового совещания.		
<b>Тема 1.6</b> Стили общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Стили общения. Техники эффективного знакомства		
	<b>Самостоятельная работа №7.</b> Подготовка сообщений «Имидж деловой женщины», «Имидж делового мужчины».	2	
<b>Тема 1.7.</b> Манипулирование	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Манипулирование. Понятие «манипуляция». Причины манипуляции. Способы манипулирования людьми и как им противостоять?		



<b>Тема 1.8.</b> Восприятие	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Что такое восприятие? Понятие о межличностном восприятии. Механизмы межличностного восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия.		
<b>Тема 1.9.</b> Психологические защиты. Барьеры в общении	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Психологические защиты. Барьеры в общении. Что такое психологические защиты? Общие характеристики защитных механизмов. Стратегии защиты. Барьеры в общении.		
<b>Тема 1.10.</b> Конструктивное общение. Контроль эмоций	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Конструктивное общение. Контроль эмоций. Способы снижения эмоциональной напряженности. Управление своими эмоциями и чувствами.		
<b>Тема 1.11.</b> Активное и пассивное слушание	<b>Содержание учебного материала</b>	3	1
	Активное и пассивное слушание. Умение слушать. Виды слушания. Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание. Решение теста		
<b>Тема 1.12.</b> Приемы расположения к себе. Самопрезентация	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Приемы расположения к себе. Самопрезентация. Понятие о самопрезентации. Знаки внимания. Compliments. Похвала и поддержка		
<b>Раздел 2.</b> <b>Психология конфликта</b>			
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		

Конфликт как социально-психологический феномен	Понятия «конфликт». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов.	2	1
	<b>Практическое занятие №7.</b> Картография конфликта	2	3
	<b>Самостоятельная работа №8.</b> Изучение пятишагового алгоритма работы с конфликтом	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №9.</b> Решение ситуационных задач.	2	
<b>Тема 2.2.</b> Конфликт в профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	1
	<b>Практическое занятие №8.</b> Развитие навыков бесконфликтного общения.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №10.</b> Выявление положительных и отрицательных сторон конфликта.	2	
<b>Раздел 3.</b> <b>Корпоративная этика и этикет</b>			
<b>Тема 3.1</b> Особенности и требования корпоративной этики и этикета	<b>Содержание учебного материала</b>		
	<b>Корпоративная этика.</b> Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	1
<b>Тема 3.2</b> Корпоративное общение	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	<b>Корпоративное общение.</b> Цель и стили корпоративного общения. Функции корпоративного общения. Принципы корпоративного общения.		
	<b>Практические занятия №9.</b> Разработка этического кодекса специалиста	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №11.</b> Оформить этический кодекс специалиста.	2	

<b>Тема 3.3</b> Работа в команде	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Типы коммуникации на предприятии или в организациях Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе.	2	1
<b>Тема 3.4.</b> Лидерство, статус, самореализация в команде	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат на предприятии или в организациях.	2	1
	<b>Практические занятия №10.</b> Развитие навыков работы в команде	2	3
	<b>Самостоятельная работа №12.</b> Подготовка к дифференцированному зачету; Составление собственного психологического портрета. Написание рефлексивного сочинения.	2	
	<b>Итого</b>	<b>83</b>	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Ауд.2416 Учебный (тренинговый) офис

Шкаф книжный бшт., стол для конференций 1шт., стул офисный-30 шт., диваны-3 шт.

Компьютер преподавателя LenovoIntelCore i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media; МФУ HP laser jet1213- 1шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: MicrosoftWindowsProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, MicrosoftOfficeProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware). АСУ ЭДЕЛЬВЕЙС- ООО Эделинк соглашение о сотрудничестве №1 от 12.12.2019..

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронн ые ресурсы
Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : Учебное пособие / Государственный университет управления Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022-304 с. (Среднее профессиональное образование)	осн.		<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>
Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие : -Москва : "ФОРУМ", 2022-192 с. (Среднее профессиональное образование )	осн.		<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>
Сахарчук Е.С. Психология делового общения. — Москва : КноРус, 2020 .— 196с.	осн		<a href="#">ЭБС BOOK.ru.</a>
Бороздина Г. В. Психология общения : Учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 — 463 с. (Профессиональное образование)	доп.		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Кузнецов И. Н. Деловое общение .— Москва : Дашков и К, 2020 — 524 с.	доп.		<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>
Лавриненко В.Н. Психология общения : Учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.-Москва : Юрайт, 2019-350 с (Профессиональное образование)	доп.		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Лавриненко В.Н. Деловая культура : Учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И.,	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

Кафтан В. В. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. Москва : Юрайт, 2019- 118 с.-(Профессиональное образование)			
---	--	--	--

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

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии.
<b>Знания</b>	
Знать взаимосвязь общения и деятельности.	Оценка за рефлексивное сочинение
Знать цели, функции, виды и уровни общения.	Оценка за рефлексивное сочинение Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать роли и ролевые ожидания в общении.	Оценка за рефлексивное сочинение
Знать виды социальных взаимодействий;	Решение ситуационных задач
Знать механизмы взаимопонимания в общении.	Оценка за рефлексивное сочинение Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Оценка за рефлексивное сочинение Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать этические принципы общения.	Оценка за рефлексивное сочинение Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы

## **5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья КБ иТ обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.