

Профессиональное образовательное частное учреждение
«Чебоксарский кооперативный техникум» Чувашпотребсоюза

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
Чебоксарского кооперативного
техникума Чувашпотребсоюза
от 09.06.2023 № 203 -пд

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Психология делового общения

по специальности

43.02.10 Туризм

2023 г.

Одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-правовых дисциплин
Е.В.Плотникова

Разработана на основе ФГОС по
специальности 43.02.10 Туризм,
утвержденного приказом
Минобразования РФ от 07.05.2014 г.
№ 474

Зам. директора по УМР
И.В.Ерохина

Разработчики:

Петрова З.Н., преподаватель Чебоксарского кооперативного техникума
Чувашпотребсоюза

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся **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 обучающийся **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.

Требования к результатам освоения дисциплины:

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.

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.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа (в том числе практические занятия – 32 часа);
- самостоятельной работы обучающегося - 28 часов;
- консультации - 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
Консультации	4
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	
Раздел 1. Понятия и сущность общения		
Тема 1.1. Сущность, цели, структура и уровни общения	Содержание учебного материала 1. Сущность, цели, структура и уровни общения. Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психология деятельности и познавательных процессов. Особенности общения в современном мире». Стороны и модели общения. Ознакомление с литературой	2
	2. Практическое занятие №1. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Роль общения в психическом развитии человека. Исследование «Особенности общения в современном мире». Деятельность и психические процессы.	2
	Самостоятельная работа № 1. Выполнение реферата на темы: Особенности невербального общения. Визуальный контакт.	2
Тема 1.2. Средства общения	Содержание учебного материала 3. Виды и развитие человеческой деятельности. Средства и виды общения. Функции общения. Классификация жестов. Язык телодвижений, мимики и поз. Умения, навыки и привычки. Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Интерактивные, перцептивные, коммуникативные стороны общения. Психологические аспекты общения. Понятие, виды. Средства коммуникации. Механизмы процесса восприятия. Функции, структура коммуникаций. Функции общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Компетентность в общении.	2
	4. Практическое занятие №2. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Классификация жестов. Язык телодвижений, мимики и поз. Тестирование на распознавание выражения лица. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария. Умения, навыки и привычки.	2
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка устного сообщения на темы: Понятие вербальные и невербальные средства общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятие речь, язык, жесты, мимика, поза. Невербальные компоненты общения.	2
Тема 1.3. Функции общения	5. Практическое занятие №3. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Стороны и модели общения. Техника и приемы общения. Изучение эмоциональной направленности личности по Шкале оценки значимости эмоций (Б.И. Додонов).	2
	Самостоятельная работа № 3. Выполнение реферата на темы: Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Интерактивные, перцептивные, коммуникативные стороны общения. Психологические аспекты общения. Понятие, виды. Средства коммуникации. Механизмы процесса восприятия. Функции, структура коммуникаций. Функции общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Компетентность в общении.	2
Раздел 2. Личность и характер человека.		
Тема 2.1. Понятие и сущность темперамента и характера	Содержание учебного материала 6. Личность и характер человека. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности. Способности, задатки и индивидуальные различия людей. Личность и характер человека. Типология характеров. Типы и свойства темперамента. Познавательные процессы: ощущения, восприятие, память, внимание, мышление. Современные методики изучения внимания. Исследование памяти. Исследование мышления. Интеллектуальные особенности личности. Темперамент. Акцентуация характера. Методы исследования личности. Профессиональные типы личностей. Стили управления.	2
Тема 2.2. Личность и характер человека	7. Практическое занятие №4. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Темперамент. Акцентуация характера. Методы исследования личности Личностный опросник Г.Айзенка. Опросник структуры темперамента (ОСТ) В.М. Русалова. Исследование свойств темперамента, проявляющихся в предметной и социальной сферах жизненной деятельности человека. Изучение	2

	уровня самооценки личности по методике Будасси. Моторная проба Шварцландера, исследующая уровень притязания личности. Тест Д.Голланда по определению типа личности и социальной направленности.	
	Самостоятельная работа №4. Подготовка устного сообщения на темы: Темперамент и индивидуальный стиль деятельности. Способности, задатки и индивидуальные различия людей. Характер как совокупность устойчивых черт личности. Зависимость индивидуального стиля деятельности от особенностей темперамента.	2
Раздел 3 Средства общения		
Тема 3.1. Вербальные и невербальные средства общения	8.Практическое занятие №5. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Взаимосвязь общения и деятельности. Понятие и особенности речевого этикета. Речь как средство и инструмент общения. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге. Методика экспресс-диагностики Невроза К. Хека и Х. Хесса. Вербальные и невербальные средства общения. Требования этикета.	2
	Самостоятельная работа № 5. Выполнение реферата на темы. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Понятие вербальные и невербальные средства общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятие речь, язык, жесты, мимика, поза.	2
Тема 3.2. Язык телодвижений, мимики и поз	9.Практическое занятие №6. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Классификация жестов. Язык телодвижений, мимики и поз. Тестирование на распознавание выражения лица.	2
Тема 3.3. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения.	10.Практическое занятие №7. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения.	2
	Самостоятельная работа № 6. Подготовка презентации на темы. Невербальные компоненты общения.	2
Раздел 4. Функции речи.		
Тема 4.1. Основные понятия, теории и функции речи.	Содержание учебного материала 11. Основные понятия, теории и функции речи. Правила речевого общения. Функции речи. Взаимосвязь общения и деятельности. Понятие и особенности речевого этикета. Речь как средство и инструмент общения. Языковые нормы устного делового общения. Соотношение мышления и речи. Понятие и особенности речевого этикета.	2
	12.Практическое занятие №8. Решение практических ситуаций по определению характеристик сторон общения. Разработка критериев делового общения специалиста и клиента. Планирование и подготовка беседы специалиста и клиента. Составление разговора по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Правила речевого общения. Функции речи. Соотношение мышления и речи. Взаимосвязь общения и деятельности. Понятие и особенности речевого этикета. Речь как средство и инструмент общения.	2
	Самостоятельная работа № 7. Выполнение реферата на темы: Речь как средство общения и обобщения. Речь и ее функции. Виды речи, их назначение.	2
Тема 4.2. Взаимосвязь общения и деятельности	13.Практическое занятие №9. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Правила речевого общения. Функции речи. Соотношение мышления и речи.	2
	Самостоятельная работа № 8. Подготовка презентации на темы. Речь и ее функции. Виды речи, их назначение.	2
Раздел 5. Виды общения.		
Тема 5.1. Стратегия и тактика, виды	Содержание учебного материала 14. Стратегия и тактика общения. Корпоративное общение. Средства и виды общения. Функции общения. Классификация жестов. Язык телодвижений,	2

стратегического общения	мимики и поз. Умения, навыки и привычки. Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Понятие, виды. Средства коммуникации. Механизмы процесса восприятия. Функции, структура коммуникаций. Функции общения. Взаимосвязь общения и деятельности.	
	Самостоятельная работа № 9. Выполнение реферата на темы: Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная.	2
Тема 5.2. Виды общения. Типы ролей в общении.	Содержание учебного материала 15. Виды общения. Виды стратегического общения. Средства и виды общения. Функции общения. Умения, навыки и привычки. Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Интерактивные, перцептивные, коммуникативные стороны общения. Психологические аспекты общения. Функции общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Компетентность в общении.	2
	16.Практическое занятие №10. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Типы ролей в общении.	2
Раздел 6. Основные понятия коммуникаций		
Тема 6.1.Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций	Содержание учебного материала 17. Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Интерактивные, перцептивные, коммуникативные стороны общения. Психологические аспекты общения. Основные понятия, элементы, функции, структура коммуникаций. Средства и виды общения. Функции общения. Классификация жестов. Язык телодвижений, мимики и поз. Умения, навыки и привычки.	2
	Самостоятельная работа № 10. Подготовка устного сообщения на темы Функции, структура коммуникаций.	2
Тема 6.2. Коммуникативные роли в коммуникации	Содержание учебного материала 18. Механизмы и принципы общения. Коммуникативная культура в деловом общении.	2
Тема 6.3. Барьеры коммуникаций	19.Практическое занятие №11. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме «Какой я в конфликтной ситуации. Виды и способы разрешения конфликтов. «Стратегия поведения при разрешении конфликтных ситуаций». Диагностика личности. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса. Анализ организации психологического контакта с клиентами (потребителями услуг) в конфликтных ситуациях. «Тренинг публичных выступлений и речевой аргументации позиции». Барьеры коммуникаций.	2
Тема 6.4. Барьеры общения	20.Практическое занятие №12. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме «Тренинг выработки стратегии поведения в конфликтной ситуации».	2
Раздел 7. Техники и приемы общения		
Тема 7.1. Основные понятия и виды слушания	Содержание учебного материала 21. Основные элементы деловой этики. Административная этика. Поведение государственных служащих. Этические категории их классификация; нравственные ценности, их классификация. Соотношение требований к госслужащим, их реальное воплощение. Стили и критерии оптимального руководства. Этический кодекс управленца. Этические категории и их классификация. Нравственные ценности и их классификация.	2
Тема 7.2. Техники и приемы общения.	22.Практическое занятие №13. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме «Исследование возрастной динамики переживаний через самонаблюдение."А) дать определение следующим понятиям : «стресс», «стрессоры», ПТСР, Стокгольмский синдром. Б) перечислить факторы, влияющие на стрессовый уровень. Данные систематизировать в таблице Внутренние факторы Внешние факторы В) Перечислить причины возникновения стресса на работе. Г) Охарактеризовать виды стресса и стадии развития стресса. Охарактеризовать профилактику стресса. Дать понятие приёмов управления стрессом. Перечислить сигналы стрессоров. Б) Перечислить характеристики феномена психологического выгорания. Правила делового поведения. Виды техник слушания.	2
	Самостоятельная работа № 11. Выполнение реферата на темы Техники и	2

	приемы общения. Виды техник слушания, приемы общения. Основные элементы деловой этики. Административная этика. Поведение государственных служащих. Соотношение требований к госслужащим, их реальное воплощение. Основные элементы деловой этики.	
Раздел 8. Деловое общение		
Тема 8.1. Понятие, структура делового общения	Содержание учебного материала 23. Понятие, структура делового общения. Этические правила, нормы и принципы в профессиональной деятельности. Этичность как норма поведения госслужащего. Основные элементы деловой этики. Административная этика. Поведение государственных служащих. Этические категории их классификация; нравственные ценности, их классификация. Соотношение требований к госслужащим, их реальное воплощение. Стили и критерии оптимального руководства. Этические категории и их классификация. Нравственные ценности и их классификация.	2
	Самостоятельная работа № 12. Подготовка устного сообщения на темы Функции деловой беседы. Правила делового поведения. Виды техник слушания. Деловая беседа. Устное деловое общение. Барьеры общения. Типы взаимоотношений в системе: руководитель - подчиненные, коллега-коллега. Мотивация и манипулирование.	2
	24. Практическое занятие №14. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Изучение основных концептуальных моментов этического кодекса работника. Практическая Формула успеха. Составление резюме, собеседование с работодателем. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Барьеры коммуникаций. Имидж, слагаемые имиджа: внешнее впечатление и деловые качества. Тренинг публичных выступлений и речевой аргументации позиции. Деловая беседа. Устное деловое общение.	2
Тема 8.2. Виды делового общения.	Содержание учебного материала 25. Виды делового общения. Корпоративная этика. Этикет профессиональных взаимоотношений в коллективе. Типы взаимоотношений в системе: руководитель-подчиненные, коллега-коллега. Этика делового контакта. Основные понятия и виды слушания. Правила этикета для слушающего. Понятие, структура делового общения. Виды делового общения. Корпоративная этика. Особенности профессиональной этики. Этические принципы общения.	2
Тема 8.3 Этические принципы общения.	Содержание учебного материала 26. Основные элементы деловой этики. Формула успеха. Трудоустройство. Этикет профессиональных взаимоотношений в коллективе. Этичность как норма поведения госслужащего. Коммуникативная культура. Коммуникативные роли в коммуникации Особенности профессиональной этики. Этические принципы общения.	2
Раздел 9. Сuggestивность (внушаемость)		
Тема 9.1. Основные понятия и теории сuggestивности	Содержание учебного материала 27. Правила делового поведения. Виды техник слушания. Деловая беседа. Устное деловое общение. Речевая культура деловой беседы.	2
	28. Практическое занятие №15. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Правила делового поведения. Виды техник слушания. Деловая беседа. Устное деловое общение. Тест «Диагностика способности к сопереживанию (эмпатии)». Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Основные понятия и теории сuggestивности. Киновидеотренинг «Особенности ведения деловой беседы».	2
	Самостоятельная работа № 13. Выполнение реферата на темы: Техники и приемы общения. Виды техник слушания, приемы общения. Функции деловой беседы. Речевая культура деловой беседы. Особенности ведения деловой беседы.	2
Раздел 10. Конфликты в общении		
Тема 10.1. Основные понятия конфликта и толерантности	Содержание учебного материала 29. Кинесика и этикет в конфликтной ситуации. Основные понятия конфликта и толерантности. Тактики поведения. Противоборство и давление. Сотрудничество. Компромисс. Избегание. Уступка. Эмоции, чувства. Настроение, аффекты, стресс, фрустрация, воля. Изучение эмоциональной	2

	<p>направленности личности. Волевое регулирование психической деятельности. Способы регулирования конфликтов: Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Приспособление: в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок. Уклонение (избегание): характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Сотрудничество: участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.</p>	
	<p>Самостоятельная работа № 14. Основные понятия конфликта и толерантности. Подготовка устного сообщения на темы: Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте.</p>	2
<p>Тема 10.2. Источники и причины конфликтов</p>	<p>Содержание учебного материала 30. Культура делового спора. Источники и причины конфликтов. Стрессы, причина возникновения и способы преодоления стрессовых ситуаций. Кинесика и этикет в конфликтной ситуации. Культура делового спора. Источники и причины конфликта. Виды и способы разрешения конфликта. В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса - два стиля поведения - кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.</p>	2
<p>Тема 10.3. Виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>31. Практическое занятие №16. Решение тестовых заданий и ситуаций по теме Виды и способы разрешения конфликтов Опросник определения уровня невротизации и психопатизации (УНП). Стратегии поведения при разрешении конфликтных ситуаций. Алгоритм решения конфликтной ситуации. Анализ стратегий взаимодействия с лицами, имеющими низкую и высокую самооценку. "Ценностные ориентации" (ЦО) М. Рокича, изучение содержания направленности личности, социальной установки, которые составляют ядро мотивации, жизненной концепции и отражают отношение человека к себе, окружающему миру и другим людям.</p>	2
	<p>32. Дифференцированный зачет</p>	2
	Консультации	4
	Всего	96

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Технические средства обучения: персональные компьютеры с выходом в Интернет, проектор, ноутбук, музыкальный центр.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно – правовые источники

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях : (в ред. от 01.07.2021) : [принят Государственной Думой 20 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года]. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке

Основные источники

Столяренко Л.Д. Психология общения : учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 3-е изд. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2018. - 319 с.

Дополнительные источники

Аминов И.И. Психология общения : учебник для сред. проф. образования / И.И. Аминов. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. — Текст : электронный // ЭБС "Book.ru" : [сайт]. - URL: <https://book.ru/>.

Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 6-е изд., пересмотр. - Москва : Дашков и К, 2017. - 524 с.

Рогов Е.И. Психология общения : учебник для сред. проф. образования / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — Текст : электронный // ЭБС "Book.ru" : [сайт]. - URL: <https://book.ru/>.

Руденко А.М. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник для сред. проф. образования / А.М. Руденко, С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — Текст : электронный // ЭБС "Book.ru" : [сайт]. - URL: <https://book.ru/>.

Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум : учебное пособие для сред. проф. образования / С.Н. Рыжиков, Ю.М. Демидова. — Москва : КноРус, 2021. — 318 с. — Текст : электронный // ЭБС "Book.ru" : [сайт]. - URL: <https://book.ru/>.

Деловой вестник : журнал. - Москва, 2018 - 2020.

Интернет-ресурсы

ЭБС BOOK.ru : сайт. - URL: <https://www.book.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методические источники

ЭБС Юрайт : Индивидуальная книжная полка преподавателя. – URL: <https://urait.ru/info/about-ikpp>

3.3. Организация дистанционного обучения

При организации дистанционного формата обучения в техникуме реализация дисциплины / профессионального модуля осуществляется в виде онлайн уроков в социальной сети Вконтакте.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Умения:		
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Определяет взаимосвязь делового общения и профессиональной деятельности цели, функции, виды и уровни общения, роли и ролевые ожидания в общении.	Текущий контроль – оценка за: -Опрос -Тестирование -Самостоятельная работа. -Практическое занятие Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	определяет тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	умело использует приемы разрешения конфликтов и приемы саморегуляции: аутотренинга, релаксации в процессе межличностного общения;	
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	определяет механизмы и принципы делового общения.	
использовать эффективные приемы управления конфликтами;	умело использует приемы разрешения конфликтов в процессе межличностного общения; владеет способами разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности, техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения.	
Знания:		
цели, функции, виды и уровни общения;	Владеет знаниями в области социальных взаимодействий, основ профессиональной этики.	
роли и ролевые ожидания в общении;	Самостоятельно применяет различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Владеет знаниями в области психологических особенностей делового общения, механизмов взаимопонимания в общении.	
нормы и правила профессионального поведения и этикета;		
механизмы взаимопонимания в общении;	Умело использует приемы саморегуляции поведения в процессе	

	межличностного общения;	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Соблюдает правила профессиональной этики;	
этические принципы общения;	Умело использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	Соблюдает правила профессиональной этики;	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
закономерности формирования и развития команды взаимосвязь общения и деятельности	Владеет способами разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности, техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения.	

4.2. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций Общие компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	проявляет постоянную творческую инициативу в выполнении индивидуальных заданий;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обосновывает выбор и применяет методы и способы решения профессиональных задач	При оценке применяется дихотомическая оценка.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрирует способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность; - проявляет самостоятельность при выполнении лабораторно-практических работ; - обосновывает решения профессиональных задач в различных ситуациях; - аргументирует и защищает собственную точку зрения, оперативно принимает решения.	

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - находит и использует информацию для участия в профессиональных конкурсах, научной работе, эффективно выполняет производственные задания; -результативно осуществляет поиск информации; 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> -эффективно использует информационные технологии; -правильно подбирает средства поиска информации 	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействует с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; -адекватность форм поведения; -правильно подбирает средства общения с коллегами; -адекватно и обоснованно выбирает формы делового общения с коллегами, руководством, потребителями; - поведение в коллективе соответствует нормам делового этикета. 	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> проявляет ответственность за работу коллег при выполнении заданий в команде; - анализирует и корректирует работу; - точно и своевременно выполняет коллективные задания. 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет собственную профессиональную траекторию; - занимается самообразованием, в том числе и через дополнительные образовательные программы; - самостоятельно и результативно выполняет план саморазвития; - обоснованно и своевременно выбирает метод самообразования; 	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - знает производство, умеет видеть перспективы развития отрасли; - применяет инновации в профессиональной деятельности; - правильно подбирает методы выполнения работ, аргументированно выбирает новые технологии выполнения работ; 	
ПК 1.1. Выявлять и	<ul style="list-style-type: none"> -применяет техники и приемы 	Текущий контроль

анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<p>эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>-использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>-устанавливает деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета</p> <p>-использует эффективные приемы управления конфликтами при предоставлении турагентских услуг, услуг по сопровождению туристов, туроператорских услуг, управлении функциональным подразделением организации.</p>	<p>– оценка за:</p> <p>-Опрос</p> <p>-Тестирование</p> <p>-Самостоятельная работа.</p> <p>-Практическое занятие</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>При оценке применяется дихотомическая оценка.</p>
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.		

5. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

В случае необходимости, инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат);

- в печатной форме на языке Брайля (при возможности);
- индивидуальные задания.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- видеоматериалы с субтитрами;
- индивидуальные задания.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- индивидуальные задания.

Кроме того, могут применяться элементы дистанционных образовательных технологий для изучения учебного материала на удалении.