

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»  
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова

«28» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПД.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Для специальности  
**43.02.10 «Туризм»**

**Квалификация**  
**Специалист по туризму**

**Форма обучения – заочная**

**Год набора – 2023**

**Дербент 2024**

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: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права»

**Разработчик:**

Преподаватель ПЦК ПП и Гд  
(занимаемая должность)

М.И. Идрисова  
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин  
«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова  
(степ., инициалы, фамилия)

## **Лист переутверждения**

Программа переутверждена на 2024/2025 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель ПЦК ПП и ГД \_\_\_\_\_ С.Э. Расулова

Основание: протокол № 06 от «28» июня 2024г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	16

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках программ переподготовки кадров.

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

**1.1.** Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному учебному циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

**Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:**

<b>Код Компетенций</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>

<b>ОК 1</b>	- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	- цели, функции, виды и уровни общения;
<b>ОК 2</b>	- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- роли и ролевые ожидания в общении;
<b>ОК 3</b>	- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
<b>ОК 4</b>	- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
<b>ОК 5</b>	- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- использовать эффективные приемы управления конфликтами;	- механизмы взаимопонимания в общении;
<b>ОК 6</b>	- Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
<b>ОК 7</b>	- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		- этические принципы общения;
<b>ОК 8</b>	- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
<b>ОК 9</b>	- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
<b>ПК 1.1</b>	- Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.		- закономерности формирования и развития команды;
<b>ПК 1.2</b>	- Информировать потребителя о туристских продуктах.		
<b>ПК 1.3</b>	- Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
<b>ПК 1.4</b>	- Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой		

	<p>потребителя.</p> <p><b>ПК 2.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</li> </ul> <p><b>ПК 2.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</li> </ul> <p><b>ПК 2.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</li> </ul> <p><b>ПК 2.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</li> </ul> <p><b>ПК 2.5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</li> </ul> <p><b>ПК 3.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</li> </ul> <p><b>ПК 3.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формировать туристский продукт.</li> </ul> <p><b>ПК 3.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Рассчитывать стоимость туристского продукта.</li> </ul> <p><b>ПК 3.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта.</li> </ul> <p><b>ПК 4.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планировать деятельность подразделения.</li> </ul> <p><b>ПК 4.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</li> </ul>		
--	--	--	--

#### 1.4 Количество часов на освоение учебной дисциплины

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>14</b>
в том числе:	
лекционные занятия	8
практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>94</b>
Итоговая аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) в 1 семестре	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов				
	Всего	Самостоятельная работа	Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия
					Лабораторные занятия
<b>Тема 1.</b> Общение как деятельность.	6	-	6	4	2
<b>Тема 2.</b> Коммуникативный процесс общения.	8	8	-	-	-
<b>Тема 3.</b> Интеракционный процесс общения	12	12	-	-	-
<b>Тема 4.</b> Перцептивный процесс общения	10	10	-	-	-
<b>Тема 5.</b> Речевая культура делового общения.	10	10	-	-	-
<b>Тема 6.</b> Психологическая культура делового разговора	4	-	4	2	2
<b>Тема 7.</b> Невербальные средства в культуре делового общения	14	14	-	-	-
<b>Тема 8.</b> Этикет в деловом общении	10	10	-	-	-
<b>Тема 9.</b> Имидж делового человека	10	10	-	-	-
<b>Тема 10.</b> Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении	16	14	2	2	-
<b>Тема 11.</b> Работа со стрессом в деловом общении.	8	6	2	-	2
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет с оценкой</b>				
<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>32</b>	<b>40</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Тема 1. Общение как деятельность.	<b>Содержание учебного материала</b> Связь общения и деятельности. Единство общения и деятельности. Общение как одна из сторон (наряду с деятельностью) социального бытия человека. Общение как сторона деятельности, включенное в любую деятельность, существующее только в контексте деятельности. Общение как вид деятельности. Общение как необходимое условие формирования человека. Необходимость общения для организации совместной деятельности людей. Общение как реализация системы отношений человека: межличностных и общественных. Соотношение межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения. Общественные отношения (социальные, экономические, политические, идеологические и пр.).	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	<b>Практические занятия</b> Социальная роль. Межличностные отношения как реализация общественных отношений (Г.М. Андреева). Стороны (функции) общения : коммуникативная, интерактивная, перцептивная.		2
Тема 2. Коммуникативный процесс общения.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Общение как обмен информации. Сложности передачи информации: необходимость относиться к партнеру как к субъекту (учитывать его интересы, мотивы, цели, установки, потребности и пр.); необходимость учитывать воздействие информации, оказываемое на партнера по общению; необходимость обладания обоими партнерами схожей системой кодирования информации (единий язык, сленг, жаргон и пр.);	8	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Сложность передачи информации от одного оппонента к другому. Потери информации на разных этапах. Эффективность речевого воздействия.		
Тема 3. Интеракционный процесс	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	12	ОК 1, ОК 2, ОК 3

общения	<p>Взаимодействие как сторона общения. Подходы к изучению взаимодействия. Транзактный анализ (Э. Берн). Транзакции между тремя составляющими (Родитель, Взрослый, Дитя) личности человека двух субъектов.</p> <p>Поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Дитя. Комплиментарные транзакции, конфликтные транзакции. Алгоритм транзактного анализа. Степень конфликтности ситуации.</p> <p>Стили взаимодействия. Три основных стиля: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Типы взаимодействия: коопेरация и конкуренция.</p>		<b>ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</b>
Тема 4. Перцептивный процесс общения	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Социальная перцепция как восприятие другого субъекта общения. Виды социальной перцепции. Взаимопонимание как сторона перцептивного процесса общения. Идентификация, эмпатия и рефлексия как механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация как отождествление себя с другим. Эмпатия как сопереживание другому.</p> <p>Рефлексия как осознание факта восприятия себя другим человеком. Содержание межличностной перцепции. Каузальная атрибуция как приписывание другому причин его поведения, основываясь на собственном представлении.</p> <p>Эффекты межличностного восприятия. Эффект ореола, эффект первичности и эффект новизны, эффект стереотипизации как наиболее распространенные эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция как привлекательность человека и как процесс формирования привлекательности.</p>	10	<b>ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</b>
Тема 5. Речевая культура делового общения.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Вербальные формы общения. Искусство риторики. Речевая культура делового разговора. Основы требования к деловому разговору. Речевой этикет. Искусство комплимента. Культура ведения беседы. Искусство ведения спора и критики. Типичные алогизмы деловой речи. Публичные выступления. Язык и стиль публичного выступления.</p> <p>Технология подготовки к публичному выступлению. Преодоление чувства тревоги перед публичным выступлением.</p>	10	<b>ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1</b>

	Способы установления контакта с аудиторией. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления.		ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
<b>Тема 6. Психологическая культура делового разговора</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Создание благоприятного психологического климата общения. Создание хорошего впечатления о себе. Нерефлексивное слушание собеседника. Технология рефлексивного или понимающего слушания (как добиться точного понимания собеседника).	2	
	<b>Практические занятия</b> Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9
<b>Тема 7. Невербальные средства в культуре делового общения</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Основы психологии восприятия человека человеком. Феномен формирования первого впечатления о человеке. Психологические характеристики контактного поведения. Основные личностные и характерологические особенности, представленные во внешнем виде. Невербальное поведение, как индикатор эмоциональных состояний, личностных черт и намерений.	14	ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Цветопредпочтение и характерологические особенности личности. Соотношение объема верbalной и невербальной информации в общении. Невербальные средства в деловой разговорной практике. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса.		
<b>Тема 8. Этикет в деловом общении</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определение понятия «этикет». Общее понятие «делового этикета». Национальные особенности делового этикета. Культура личности делового человека. Служебно-деловой этикет. Этика поведения на работе. Ведение деловой беседы. Прием посетителей и общение с ними. Ведение делового телефонного разговора.	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4

	<p>Деловая переписка. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Деловое письмо. Структура письма. Подарки и сувениры от имени организации.</p> <p>Правила поведения на культурно-массовых мероприятиях при коллективном их посещении. Основные правила современного этикета.</p>		<p>ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</p>
<b>Тема 9. Имидж делового человека</b>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Определение понятия «имидж». Истоки имиджа. Культура внешнего вида. Современный деловой костюм. Необходимый профессиональный имидж. Выбор и применение парфюмерно-косметической продукции. Искусство макияжа. Создание своего имиджа. Умение маскировать недостатки фигуры.</p> <p>Особенности цветотипов внешности. Гармоничный имидж. Психологическая культура самоподачи. Искусство нравиться себе и окружающим, или основы привлекательности.</p>	10	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</p>
<b>Тема 10. Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Конфликты в рамках делового взаимодействия. Конфликтная ситуация как наличие противоречий между участниками взаимодействия. Стратегии и тактики, выбираемые оппонентами в конфликтной ситуации.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Виды конфликтов: конструктивные и деструктивные; деловые и личностные; внутриличностные, межличностные, конфликты «личность-группа», межгрупповые и внутригрупповые конфликты и пр. Разрешение конфликта в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступки). Возможность разрешения конфликта только в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступок) хотя бы одной стороной.</p>	2	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</p>

	Переговоры как разрешение конфликтов в деловом взаимодействии. Барьеры общения. Способы преодоления конфликтов. Роль посредника в преодолении конфликтов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Культура построения оптимального общения.			
<b>Тема 11. Работа со стрессом в деловом общении.</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	<b>ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2</b>	
	Понятие стресса. Стресс как сильное эмоциональное воздействие на психику человека. Причины стресса. Стрессогенные факторы. Экстремальные ситуации, ситуации утраты значимого человека, неожиданные неприятные известия и пр. Переживания в стрессе. Функции стресса.			
<b>Практические занятия</b>			2	
Стресс как способ мобилизации всех сил организма человека. Необходимость стресса в одних ситуациях и нежелательность – в других. Психические заболевания и расстройства как следствие постоянного воздействия стресса на организм человека. Преодоление стресса. Механизмы преодоления. Профилактика стресса. Способы профилактики.				
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) в 1 семестре</b>				
<b>Всего:</b>				

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 11 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

###### **3.2.1. Печатные издания**

###### **Основные источники:**

1. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>

2. Психология делового общения: учебник / Н. В. Бордовская, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7. — URL: <https://book.ru/book/949423> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

3. Психология делового общения. Практикум: учебное пособие / Н. В. Бордовская, Е. В. Зиновьева, С. Н. Костромина [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

4. Разомазова, А. Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8.

— Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/121372>

#### **Дополнительные источники:**

1. Гонина, О.О. Психология: учебное пособие / Гонина О.О. — Москва: КноРус, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>
2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебник / Е. С. Сахарчук; под ред. Е. С. Сахарчук. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.
3. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>
4. Сухов, А.Н. Основы социальной психологии: учебное пособие / Сухов А.Н. — Москва: КноРус, 2020. — 241 с. — ISBN 978-5-406-07717-7. — URL: <https://book.ru/book/933580>

### **3.2.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

#### **Справочно-правовые системы**

1. Консультант Плюс

#### **Интернет-ресурсы**

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование»// [www.profsp.ru](http://www.profsp.ru) /.
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // [www.book.ru](http://www.book.ru) /.
3. Система дистанционного обучения [www.LMS Moodle.ru](http://www.LMS.Moodle.ru)

### **3.3. Используемые образовательные технологии**

Личностно-ориентированные технологии (психологическая самодиагностика, творческие работы), имитационные технологии, технологии проблемного обучения, процессуально - ориентированные технологии (алгоритмы деятельности, инструктивные карточки и тд), программируемое обучение, кейс-стадии, технологии коллективной деятельности (работа в малых группах, «пила», соревнования), работа с различными информационными источниками на уроке и дома, элементы проектной деятельности.



## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, психологической самодиагностики обучающихся, выполнения индивидуальных заданий в рамках самостоятельной работы. Автор использует традиционную систему оценивания.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b> :	
<p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>	<p>- самостоятельные практические работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии); эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p> <p>- анализ собственного практического опыта</p> <p>- устный опрос на занятиях,</p> <p>- самостоятельные работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии);</p> <p>- эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p>
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>знать</b> :	
<p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>влияние индивидуальных особенностей партнеров на</p>	<p>- беседа на уроке, самоорганизация деятельности на уроке</p> <p>- терминологический диктант по темам, тестовый контроль</p> <p>- проверочные работы;</p> <p>- анализ ситуаций (кейс-стадии)</p> <p>анализ ситуаций (кейс-стадии,);</p> <p>- рефлексия собственного опыта общения</p> <p>анализ ситуаций (кейс-стадии);</p> <p>-Эффективность анализа ситуаций (кейс-стадии);</p> <p>- эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p> <p>- эффективность планирования действий</p>

<p>процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды</p>	<p>- проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях</p> <p>- проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях;</p> <p>- тестовый контроль</p>
--	---