**ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология делового общения**

2019 г.

Программа учебной дисциплины Психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 42.02.10 Туризм.

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Вологодский областной колледж культуры и туризма»

Разработчик:

Шорохова М. М., преподаватель

# Рассмотрено на заседании предметно-цикловой комиссии специальности 43.02.10 Туризм

протокол № 1 от 30 августа 2019 года

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| **условия реализации программы учебной дисциплины** | 8 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 8 |

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология делового общения

* 1. **Область применения программы**

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

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина является частью общепрофессионального цикла дисциплин.

**1.3. 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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;

- самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 90 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 60 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 30 |
| в том числе: |  |
| *-* подготовка материала для практической работы на уроке;  - подготовка выступлений к семинару;  - подготовка к зачету. | 8  11  11 |
| *Зачет* | 1 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** *(если предусмотрены)* | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | |  |  |
| **Тема 1.**  **Общение как форма взаимодействия** | **Содержание учебного материала** | | **10** |  |
| 1 | **История возникновения теории человеческих отношений. Деловое общение и его содержание.** Психология делового общения – цели и задачи курса. Роль знаний дисциплины для современного специалиста различных сфер деятельности. | 2 | 1 |
| 2 | **Общение в системе деловых коммуникаций. Влияние общения на поведение людей.** Особенности делового общения. Модели общения. Общение в рамках организации. Виды делового общения. Вербальные и невербальные аспекты общения. Манера общения и взаимодействия с людьми. | 2 | 1 |
| 3 | **Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.** Модель вербального коммуникативного процесса. Позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса. Виды речевых актов. Невербальная коммуникация. Невербальные выражения: визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные средства. | 2 | 2 |
| 4 | **Место общения в системе деловых коммуникаций. Специфика межличностного восприятия.** Перцептивная функция общения. Оценка сообщение и искажение его смысла. Эмоциональная оценка: рефлексия, эмпатия, идентификация. Идентификация как способ восприятия другого. Эффекты межличностного восприятия. Влияние личных качеств индивида на интерпритацию поведения другого: аттрибуция, стереотипы, предубеждения. Формирование первого впечатления. Особенности межличностного восприятия. Эффект ореола, новизны, стереотипизации. Точность межличностной перцепции. Межличностная аттракция. Особенности делового общения как взаимодействия. Самопрезентация личности. | 2 | 2 |
| 5 | **Понятия «техника общения». Основные приемы психологических манипуляций**. Рекомендации по обеспечению положительного эмоционального климата общения. Методы нейтрализации общения, методы влияния на партнёра, техники активного слушания и др. | 2 | 1 |
| **Практические занятия:** | | **2** |  |
| 1 | Семинар «Особенности применения основных техник делового общения» | 2 |
| **Тема 2.**  **Специфика делового общения** | **Содержание учебного материала** | | **20** |
| 1 | **Понятие деловой беседы. Виды деловой беседы. Речевой этикет.** Риторический инструментарий деловой речи. | 2 | 1 |
| 2 | **Логическая культура делового разговора. Особенности деловой беседы по телефону.** Психологическая культура делового разговора. Невербальные средства в процессе деловых коммуникаций.. Основы деловой переписки. Формы делового письма и других видов переписки. Ведение делового совещания. Подготовка к переговорам. Организация и ведение дискуссий. Способы оценки эффективности делового общения. | 2 | 2 |
| 3 | **Взаимодействие как предельно общая характеристика общения. Структура взаимодействия.** Роль взаимодействия в психическом развитии личности. Анализ процесса общения с позиции теории ролей. Цели интеракции. Взаимодействие как физический и духовный контакт. Способы взаимодействия людей в процессе общения. Техника и приемы интеракции. Основные аспекты социально-психологического взаимодействия. Разграничение социальных воздействий. Групповая дифференциация и интеграция. Трансакционный анализ процесса общения Э. Берна. Роль обратной связи в процессе общения. Типы социального взаимодействия. Место общения в системе деловых коммуникаций. | 2 | 2 |
| 4 | **Понятие социальной роли, ролевые ожидания.** **Теория ролей.** Социальная роль как единица общественной структуры. Систематизация социальных ролей. Проблема симметричности и асимметричности отношений между коммуникантами. Нарушение ролевых ожиданий. | 2 | 1 |
| 5 | **Личность как участник процесса общения. Понятие о темпераменте. Типы темперамента.** Темперамент и индивидуальный стиль деятельности. Темперамент и способности. Темперамент и характер человека. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс межличностного взаимодействия. Понятие о характере. Характер как совокупность устойчивых черт личности. Характер и темперамент. Инструментальность черт характера человека. Структура характера. Формирование характера. Истоки характера человека. Влияние демографических, социальных и психологических факторов на межличностное взаимодействие в деловом общении. | 2 | 2 |
| 6 | **Роль общения в формировании имиджа.** Элементы нравственного поведения людей: этикет, манеры. Значение манер общения в построении положительного делового имиджа. | 2 | 2 |
| 7 | **Деловой язык и культура речи. Структура и план построения презентации.** Требования к стилю речи. Начало беседы, передача информации, аргументация, принятие решений и завершение беседы. Фазы деловой беседы. | 2 | 2 |
| 8 | **Культура телефонного общения. Отличие телефонных переговоров от других видов переговоров.** Планирование телефонных переговоров. Законы и правила ведения телефонных переговоров. Входящий и исходящий звонок. Записи телефонных переговоров | 2 | 1 |
| 9 | **Условия подготовки и проведения переговоров. Стили поведения партнеров на переговорах.** Характеристика стилей, тактик и стратегий переговоров. Личностные и профессиональные качества, влияющие на успешность ведения переговоров. | 2 | 2 |
| 10 | **Основные требования к деловой речи. Правильность речи. Точность и ясность речи.**  Краткость речи. Культура речи – неотъемлемая часть личной характеристики. | 2 | 1 |
| **Тема 3.**  **Сущность социально - психологического взаимодействия** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  |
| 1 | **Понятие взаимодействия в социальной психологии. Содержание взаимодействия людей.** Стиль взаимодействия, виды стиля, критерии понимания стиля взаимодействия людей. Виды и уровни социального взаимодействия. Типы взаимодействия людей. | 2 | 1 |
| 2 | **Коллектив как социальная группа.** Характеристика социальных групп. Создание эффективного коллектива. Проектирование структуры организации. Планирование потребности в персонале. Поведение группы в экстремальных ситуациях. | 2 | 2 |
| 3 | **Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации.** Психологические закономерности формирования команды. Характеристики команды. Достоинства работы в команде. Цели формирования команды. Ролевая общность участников. Умение чувствовать и слушать друг друга. Эффективность команды. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** | | **2** |  |
| 1 | Тренинг на командообразование | 2 |
| **Содержание учебного материала** | | **14** |
| 4 | **Барьеры восприятия и понимания**: личные и организационные. Пространственные барьеры. Временные барьеры. Эргономические барьеры. Физиологические барьеры. Психологические барьеры. Социальные барьеры. Правовые барьеры. Лингвистические барьеры. Этнокультурные барьеры. Атрибутивные барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров. | 2 | 1 |
| 5 | **Основные манипуляционные модели**: тактика видимого сотрудничества, направленная на дезориентацию партнёра, тактика, провоцирующая на чувство жалости у партнёра – противодействие манипуляциям. | 2 | 1 |
| 6 | **Типичные ошибки, допускаемые в общении.** | 2 | 1 |
| 7 | **Определение понятия конфликта. Причины конфликтов.** Модель конфликта как процесса. Три типа конфликтов. | 2 | 1 |
| 8 | **Культура ведения споров. Типология споров.** Участники конфликтной ситуации. Стили разрешения конфликтов. Стратегии поведение в конфликтах. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов. | 2 | 1 |
| 9 | **Убеждение** | 2 | 2 |
| 10 | **Руководитель как стабилизатор конфликта. Агрессивность. Компромисс.** Понятие компромисса.  Стрессы в деловом общении. Оценка стрессовой ситуации. Управление стрессовой ситуацией. | 2 | 2 |
| **Тема 4. Роль этикета и культуры поведения в деловом общении** | **Содержание учебного материала** | | **6** |  |
| 1 | **Понятие и виды официальных мероприятий.** Дневные и вечерние приёмы. Особенности поведения на официальных мероприятиях соответственно требованиям протокола. | 2 | 1 |
| 2 | **Классификация деловых встреч.** Особенности деловой поездки. Организация и планирование программы мероприятий. | 2 | 1 |
| 3 | **Основные принципы делового общения, культура поведения в деловом общении.** Корпоративная культура и её особенности. Знание культуры и соблюдение этики поведения как показатель профессионализма. | 2 | 1 |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся:**  - чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий;  - подготовка к практическим занятиям;  - чтение профессиональной литературы;  - обработка информации по теме практического задания;  - сформировать критерии эффективной команды в зависимости от поставленной цели;  - проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации – клиент,  - рефлексивный отчёт о проведённых тренингах; | | | **30** |  |
| **Дифференцированный зачет** | | |  | 1 |

**3. Условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины не требует наличия специального учебного кабинета.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1. Де Джордж Ричард Т. Деловая этика / Р.Т. Де Джордж; Пер. с англ. Р.И. Столпера. - М. : Прогресс, 2014.
2. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение : Учеб. В 2 т. Т. 1 / Е.И. Зарецкая. – М. : Дело, 2015.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений : Учеб. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - М. : ИНФРА-М, 2014.
4. Ковальчук, А.С. Основы имиджелогии и делового общения : Учеб. пособие для студ. - 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2014.
5. Кузин, Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика / Ф.А. Кузин. – М. : Ось-89, 2016.
6. Лейхифф, Дж.М. Бизнес-коммуникации / Дж.М. Лейхифф, Дж.М. Пенроуз. – СПб.: Питер, 2014.
7. Мурашов, А.А. Педагогическая риторика / А.А. Мурашов. – М. : Пед. общ-во России, 2016.
8. Панкратов, В.И. Манипуляции в общении и их нейтрализация : практическое руководство / В.И. Панкратов. – М. : Ин-т психотерапии, 2014.
9. Панкратов, В.Н. Искусство управлять собой : Практ. руководство / В.Н. Панкратов. – М. : Ин-т психотерапии, 2017.
10. Рогов, Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М. : ВЛАДОС, 2014.
11. Соколов, А.В. Общая теория социальной коммуникации : Учеб. пособие / А.В. Соколов. - СПб. : Изд-во В.А. Михайлова, 2016.
12. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления / ЛД. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015.
13. Фритцше, Дейвид Дж. Этика бизнеса. Глобальная и управленческая перспектива / Пер. с англ.; Дж.Д. Фритцше. - М. : Олимп-Бизнес, 2014.

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. - М. : Омега-Л, 2016.
2. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : Учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. - М. : ИНФРА – М., 2014.
3. Вацлавик, П. Прагматика человеческих коммуникаций : Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / П. Вацлавик, Д. Бивин, Д. Джексон; Пер. с англ. А. Суворовой. - М. : Апрель-Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2014.
4. Гладышев, С. Борьба бульдогов под ковром : Секреты влияния на людей / С. Гладышев. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2015.
5. Горянина, В.А. Психология общения : Учеб. пособие для студ. / В.А. Горянина. - 2-е изд. - М. : Издат. центр Академия, 2014.
6. Джордж, Р.Т. Деловая этика. Т.1 / Р.Т. Джордж; Пер. с англ. Р.И. Столпера. – СПб. : Эконом. школа ; М. : Прогресс, 2016.

Т. 1. – 2016.

Т. 2. – 2014.

1. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение : Учеб. В 2 т. Т. 1 / Е.И. Зарецкая. – М. : Дело, 2014.
2. Леонтьев, О.В. Приемы психического воздействия на людей : Конспект лекций / О.В. Леонтьев. – СПб. : Изд-во В.А. Михайлова, 2016.
3. Макеева, В.Г. Культура предпринимательства : Учеб. пособие / В.Г. Макеева. - М. : ИНФРА-М, 2015.
4. Панкратов, В.Н. Психотехнология управления людьми : Практ. руководство / В.И. Панкратов. - М. : Ин-т Психотерапии, 2014.
5. Спивак, В.А. Современные бизнес-коммуникации / В.А. Спивак. - СПб. : Питер, 2014.
6. Томилов, В.В. Культура предпринимательства / В.В. Томилов. - СПб. : Питер, 2014.

**4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **уметь:**   * планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; * применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; * использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; * устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета; * использовать эффективные приёмы 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 приёмы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения; * этические принципы общения; * влияние индивидуальных особенностей партнёров на процесс общения; * источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;   закономерности формирования команды; | Текущий контроль:  -оценка знаний обучающихся по дисциплине (ежемесячно).  Промежуточный контроль:  - участие в семинарах, выполнение практических работ  Итоговый контроль:  - дифференцированный зачет. |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверить у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (основные 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. | - определение социальной значимости профессиональной деятельности;  - определение перспектив развития в профессиональной сфере. | Текущий контроль:  -рейтинговая оценка знаний обучающихся по дисциплине (ежемесячно).  Промежуточный контроль:  - защита докладов, участие в семинарах, выполнение практических работ  - или рубежный тестовый контроль по темам разделов  - реферативная работа обучающихся по предлагаемой тематике.  Итоговый контроль:  - дифференцированный зачет. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - нахождение путей решения ситуации;  - прогнозирование развития ситуации. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - выделение профессионально-значимой информации в профессиональной деятельности;  - оценка полноты и достоверности информации. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - осуществление поиска информации в сети Интернет и из различных электронных носителей; |
| ОК 6. Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - Выбор стиля общения в соответствии с ситуацией;  - организация коллективного обсуждения рабочей ситуации;  - отстаивание собственного мнения |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения задания | - Аргументация своей позиции;  - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | - Владение методами самообразования |