

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Учебная дисциплина ОП.09 Психология делового общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 4.2, ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям) и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.4.2	Планировать собственную деятельность
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 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 9	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

С целью овладения профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен иметь умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК.4.2	У 4 принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации управленческой работы в коллективе	З система управления трудовыми ресурсами в организации
ОК 1	У 01.1 Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. У 01.2 Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. У 01.3 Определять этапы решения задачи. У 01.4 Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. У 01.5 Составлять план действия. У 01.6 Определять необходимые ресурсы. У 01.7 Владеть актуальными методами работы	З 01.1. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. З 01.2. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. З 01.3. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. З 01.4. Методы работы в профессиональной и смежных сферах. З 01.5. Структуру плана для решения задач З 01.6. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

	<p>в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>У 01.8 Реализовывать составленный план.</p> <p>У 01.9 Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	
ОК 2	<p>У 02.1. Определять задачи для поиска информации.</p> <p>У 02.2. Определять необходимые источники информации планировать процесс поиска.</p> <p>У 02.3. Структурировать получаемую информацию. выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>У 02.4. Оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>У 02.5. Оформлять результаты поиска.</p> <p>У 02.6. Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p> <p>У 02.7. Использовать современное программное обеспечение.</p> <p>У 02.8. Использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	<p>З 02.1. Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>З 02.2. Приемы структурирования информации.</p> <p>З 02.3. Формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>З 02.4. Современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в том числе с использованием цифровых средств.</p>
ОК 4	<p>У 04.1. Организовывать работу коллектива и команды. взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>З 04.1. Психологические основы деятельности коллектива.</p> <p>З 04.2. Психологические особенности личности.</p> <p>З 04.3. Основы проектной деятельности.</p>
ОК 5	<p>У 05.1. Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.</p> <p>У 05.2. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>З 05.1. Особенности социального и культурного контекста.</p> <p>З 05.2. Правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 9	<p>У 09.1. Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые).</p> <p>У 09.2 Понимать тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>У 09.3 Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>У 09.4. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>У 09.5. Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>У 09.6. Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>З 09.1. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>З 09.2. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</p> <p>З 09.3. Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>З 09.4. Особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура учебной дисциплины ОП.09 Психология делового общения

Коды профессиональных компетенций	Наименования учебной дисциплины	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины					Практика	
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. (по профилю специальности), часов
					Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 1, ОК 2 ОК 4, ОК 5 ОК 9 ПК 4.2	Психология делового общения	72	72	-	48	22	-	24	-	-	-
	Всего:	72	72	-	48	22	-	24	-	-	-

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОП.09 Психология делового общения

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	Работа 1.О. Единство общения и деятельности. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения в профессиональной деятельности. Работа 2.О. Самопознание и самооценка. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации.	2	4	-	У 01.1- У 01.3 У 01.6 У 02.1- У 02.3 У 02.5 У 02.6 У 05.1 У 09.1- У 09.4 У 2, У 5 -У 6	З 01.1 З 01.2 З 01.4 З 02.1 З 02.3 З 02.4 З 05.2 З 09.1- З 09.4 З 1-3 2 З 10	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.1.О. Р.2.О.
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	Работа 3.О. Создание имиджа делового человека». Восприятие человека по его внешности и поведению.	2	4	-	У 01.1- У 01.3 У 01.6 У 02.1- У 02.3 У 02.5 У 02.6	З 01.1 З 01.2 З 01.4 З 02.1 З 02.3 З 02.4 З 05.2	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.3.О. Р.4.О.

	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	Самодиагностика. Самоанализ. Составление плана действий по коррекции проявлений, мешающих эффективному общению. Работа 4.О. Ошибки социального восприятия.				У 05.1 У 09.1- У 09.4 У 2, У 5 -У 6	3 09.1- 3 09.4 3 1-3 2 3 10			
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	Работа 5.О. Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. Определение и применение разных транзакций в зависимости от ситуации.	4	2	-	У 01.1- У 01.6 У 01.8 У 02.1- У 02.3 У 02.5 У 02.6 У 05.1 У 05.2 У 09.1-У 09.6	3 01.1 3 01.2 3 01.4 3 02.1 3 02.3 3 02.4 3 05.2 3 09.1- 3 09.4 3 1, 3 5-3 6	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.5.О.
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	Работа 6.О. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Работа 7.О. Культурные различия и невербальная коммуникация. Работа 8.О. Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения, развитие терпимого отношения к другим,	4	6	-	У 01.1- У 01.5 У 01.8 У 02.1- У 02.3. У 02.5- У 02.8 У 05.1 У 05.2 У 09.1-У 09.6 У 2, У5	3 01.1- 3 01.2 3 01.4 3 02.1 3 02.3 3 02.4 3 04.1 3 04.2 3 05.1 3 09.1 – 3 09.4 3 1, 3 3-3 6 3 8 - 3 9	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.6.О. Р.7.О. Р.8.О.

		использование эффективных техник общения. Анализ ролевых игр.								
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	Работа 9.О. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на навыки корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать. Работа 10.О. Техники публичного выступления и самопрезентации.	4	4	-	У 01.1- У 01.5 У 01.8 У 04.1 У 05.1 У 05.2 У 09.1 – У 09.6 У 2, У 3 У 5, У 6	З 01.1- З 01.2. З 01.4. З 02.1 З 02.3 З 02.4 З 04.1 З 04.2 З 05.1 З 09.1 – З 09.4 З 3 -3 4, З 7 -3 10	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.9.О. Р.10.О.
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	Работа 11.О. Производственные конфликты и алгоритм их разрешения. Роль руководителя гостиницы в разрешении конфликтов.	4	2		У 01.1- У 01.5 У 01.8 У 04.1 У 05.1 У 05.2 У 09.1 – У 09.6 У 2, У 3 У 5, У 6	З 01.1- З 01.2. З 01.4. З 02.1 З 02.3 З 02.4 З 04.1 З 04.2 З 05.1 З 09.1 – З 09.4 З 3 -3 4, З 7 -3 10	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.11.О.
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	Работа 12.О. Самодиагностика: «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтной ситуации». Анализ своего поведения на	4	4		У 01.1- У 01.5 У 01.8 У 04.1 У 05.1 У 05.2 У 09.1 – У 09.6 У 2, У 3	З 01.1- З 01.2. З 01.4. З 02.1 З 02.3 З 02.4 З 04.1 З 04.2 З 05.1	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	Проверка Р.12.О.

		основе результатов диагностики.				У 5, У 6	3 09.1 – 3 09.4 3 3 -3 4, 3 7 -3 10			
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		2			У 01.1- У 01.5 У 01.8 У 04.1 У 05.1 У 05.2 У 09.1 – У 09.6 У 2, У 3 У 5, У 6	3 01.1- 3 01.2. 3 01.4. 3 02.1 3 02.3 3 02.4 3 04.1 3 04.2 3 05.1 3 09.1 – 3 09.4 3 3 -3 4, 3 7 -3 10	1.1-1.9 2.1-2.3	1.1.-1.5	
Самостоятельная работа: написание рефератов. подготовка презентаций, изучение интернет-источников					24					
ВСЕГО			26	22	24					
Промежуточная аттестация										Дифференцированный зачет

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» предполагает наличие учебного кабинета «Психология», оснащенного оборудованием:

- 1.1 учебные места по количеству обучающихся;
- 1.2 рабочее место преподавателя;
- 1.3 интерактивная доска (учебная доска);

техническими средствами обучения:

- 1.4 персональный компьютер преподавателя;
- 1.5 мультимедийное оборудование.

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1. Основные источники:

1.1 Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4488-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

1.2 Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

1.3 Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

1.4 Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

1.5 Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

1.6 Сахарчук, Е.С., Психология делового общения: учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/945172>

1.7 Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> .

1.8 Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

1.9 Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN

978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

4.2.2. Дополнительные источники

2.1 Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>

2.2 Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>

2.3 Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>

4.2.3. Интернет-ресурсы

3.1 Портал про гостиничный бизнес. <https://prohotel.ru>

3.2 Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. <https://www.frontdesk.ru>