

Профессиональное образовательное учреждение частное  
**«КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ПОУЧ «Колледж менеджмента»



С.А. Кузнецов

«30» августа 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для специальности

**43.02.10 «Туризм»**  
(базовый уровень)

**Архангельск 2023**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка) утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474

Организация-разработчик: Профессиональное образовательное учреждение частное «КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

Разработчик: Платонова О.А.– преподаватель высшей квалификационной категории ПОУЧ «КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

Эксперт: Шахова Л.И. – к. п. н., доцент кафедры психологии Высшей школы психологии, педагогики и физической культуры САФУ имени М.В. Ломоносова

Рассмотрена и рекомендована к  
утверждению на методической  
комиссии колледжа  
Протокол № 1 от «30» августа 2023 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ Е.В. Чистякова

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Психология делового общения является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (базовая подготовка)

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

Учебная дисциплина ОП. 01 Психология делового общения входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина

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

В результате освоения учебной 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 учебной 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.

Освоение учебной дисциплины способствует **формированию следующих компетенций:**

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.

Процесс изучения дисциплины направлен на подготовку к формированию у обучающегося следующих **профессиональных компетенций** (ПК), соответствующих видам 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

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка обучающихся - 48 часов, в том числе: аудиторная учебная нагрузка обучающихся - 8 часов; самостоятельная работа обучающихся - 40 часов.