

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 02.06.2022 09:07:58

Уникальный программный ключ:

4237c7c5b9b9e1a11b15f1546da9201d015c4d111235577474730719b9f1b1e

**Государственное аккредитованное некоммерческое частное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»**

**(г. Краснодар)**

**Академический колледж**

**УТВЕРЖАЮ**

Проректор по учебной работе,  
доцент Н. И. Севрюгина

28 марта 2022 г.

**ОП.01 Психология делового общения**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

Для студентов специальности 43.02.10 Туризм

социально-экономический профиль

квалификация выпускника – специалист по туризму

**Краснодар, 2022**

Рассмотрено  
на заседании предметно цикловой комиссии  
Протокол № 8 от 21 марта 2022 г.  
Председатель ПЦК Грязнова Д.Д.  
Зав. ОПГС Академического колледжа  
Ярошенко В.С.

Принято  
педагогическим советом  
Академического колледжа  
Протокол № 7  
от 22 марта 2022 г.

Рабочая программа разработана на основе основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, специальности 43.02.10 Туризм, Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации (редакция от 25.12.2018 г.) и требований ФГОС среднего профессионального образования (приказ от 07.05.2014 г. № 474 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (Зарегистрировано в Минюсте России 19.06.2014 г. № 32806) социально-экономического профиля профессионального образования.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм социально-экономического профиля (на базе среднего общего образования) в соответствии с требованиями ФГОС СПО на 1 курсе (ах) в 1 семестре (ах).

Рецензенты:

Заместитель директора по учебно-методической работе ЧУ ПОО КТУИС г. Краснодар,  
Бондаренко Н. А.,

Советник директора ООО «Аэро-Тревел» (фирменный офис продаж «Пегас Туристик»),  
Коробенко Я. В.

Директор «STATION TOUR» (ИП Реутская Н. Л., г. Краснодар), Реутская Н. Л.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной дисциплины.....	6
1.1. Область применения рабочей учебной программы.....	6
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	6
1.3. Цели и задачи изучения дисциплины.....	6
1.4. Формирование личностных результатов воспитательной работы обучающихся.....	7
1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины.....	9
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	10
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	10
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	11
2.3. Образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий.....	23
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	27
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.	27
3.2. Информационное обеспечение обучения (основная литература, дополнительная литература, периодические издания, интернет-ресурсы).....	28
3.3. Перечень информационных технологий.....	29
3.4. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	30
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	33
5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы.....	34

## 1. Паспорт программы учебной дисциплины.

### 1.1. Область применения рабочей учебной программы.

Программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения является частью основной профессиональной образовательной программы ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм в соответствии с ФГОС СПО третьего поколения.

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

Учебная дисциплина ОП.01 Психология делового общения входит в состав общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

### 1.3. Цели и задачи изучения дисциплины.

В результате изучения обязательной части учебного цикла 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 изучения обязательной части учебного цикла 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 учебной дисциплины.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями **(ОК)**:

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.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями (ПК):

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 Формирование личностных результатов воспитательной работы обучающихся

**ЛР 1.** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

**ЛР2.** Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономической активности и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

**ЛР3.** Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, права и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

**ЛР4.** Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

**ЛР5.** Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

**ЛР6.** Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

**ЛР7.** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

**ЛР8.** Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастность к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

**ЛР9.** Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

**ЛР10.** Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

**ЛР11.** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

**ЛР12.** Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

## 1.5 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Максимальная учебная нагрузка на обучающегося составляет 108 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа;
- самостоятельная учебная нагрузка – 36 часов.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины.

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	108
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	72
в том числе:	
лабораторные работы:	не предусмотрено
практические занятия	38
контрольные работы	не предусмотрено
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	не предусмотрено
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	36
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	не предусмотрено
Промежуточная аттестация	дифференцированный зачет

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	7	Ознакомительный
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения» Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	4	
	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>		
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	3	
<b>Раздел 2. Психология общения.</b>		<b>34</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 3. Единство общения и деятельности.	4	Репродуктивный

	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>		
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Подготовьте доклад по теме: «Общение – основа человеческого бытия». Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.	3	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	Репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> Самодиагностика по теме «Общение» Диагностический инструментарий: »Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	
		не предусмотрено	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).</p>	3	
<p><b>Тема 2.3. Общения как обмен информацией. (коммуникативная сторона общения)</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные элементы коммуникации.  Вербальная коммуникация.  Коммуникативные барьеры.</li> <li>2. Невербальная коммуникация.</li> <li>3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.  Толерантность как средство повышения эффективности общения.</li> </ol>	4	Репродуктивный
	<p><b>Лабораторные работы</b></p>	не предусмотрено	
	<p><b>Практические занятия</b>  Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.</p>	2	
	<p><b>Контрольные работы</b></p>	не предусмотрено	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения» Анализ самодиагностики.  Подготовьте краткое сообщение по книге А.Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Используя СМИ (газеты, журналы, интернет) докажите, что толерантность – основа диалогического общения.</p>	3	
<p><b>Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристики.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.  2. Психологическая особенность ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.  Аргументация.</p>	4	Репродуктивный
	<p><b>Лабораторные работы</b></p>	не предусмотрено	
	<p><b>Практические занятия</b>  Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать.  Анализ ролевых игр.</p>	2	
	<p><b>Контрольные работы</b></p>	не предусмотрено	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Обоснуйте ответ. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, риторические, радикальные и др.) Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при аргументации публичного выступления?</p>	3	
<b>Раздел 3. Этико-психологические основы проведения переговоров.</b>		9	
<b>Тема 3.1. Деловые переговоры, телефонные переговоры и письменная коммуникация.</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Переговоры как форма коммуникации. Подготовка и ход переговорного процесса. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам. Вопросы, используемые для повышения эффективности переговоров. Психологические аспекты отношений за столом переговоров. Отстаивание собственной точки зрения. Соблюдение этических норм. Общение по телефону. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения деловых телефонных разговоров, когда звоните вы. Основные требования к деловой переписке.</p>	4	Репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	

	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?</li> <li>2. С какой целью проводятся переговоры?</li> <li>3. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.</li> <li>4. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.</li> </ol>	2	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.</li> <li>2. Какова роль имеющих у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?</li> <li>3. Расскажите об основных требованиях разговора по телефону.</li> <li>4. Что такое деловое письмо?</li> <li>5. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.</li> </ol>		
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Свой ответ аргументируйте. Какие действия сторон способствуют разработке возможно большего числа вариантов решения проблемы?</li> <li>- Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?</li> <li>- Что является показателем успешности переговоров?</li> <li>- Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с</li> </ul>	3	
	<p>необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.</p>		
<p><b>Раздел 4. Организация эффективных совещаний.</b></p>		9	

<b>Тема 4.1. Правила подготовки и проведения служебных совещаний»</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Типология совещаний. Характеристика совещания как групповой формы делового общения: цель (инструктивное совещание, оперативное и проблемное совещание), проблемы, требования к участникам. Правила организации и проведения совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Обслуживание совещаний. Завершение делового совещания и составление его протокола.	4	Репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> 3. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей. 4. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания? 5. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний. 6. В чем заключатся эффективный ход совещаний?	2	
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	3	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания?</li> <li>2. В чем заключаются методы переменного состава участников совещания и телефонного расстояния до участников совещания?</li> <li>3. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?</li> </ol>		
<b>Раздел 5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 5.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Структура разрешения конфликтов.</li> </ol>	4	Репродуктивный
	<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b> Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность», «Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Выполните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература,</p>	3	
	<p>кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p>		
<p><b>Тема 5.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.</p> <p>2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</p>	2	Репродуктивный
	<p><b>Лабораторные работы</b></p>	не предусмотрено	

	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите основные стадии протекания конфликта.</li> <li>2. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль характерен для вас?</li> <li>3. Правила разрешения конфликта по старшинству (возраст, положение).</li> <li>4. Какие факторы влияют на эффективность разрешения конфликта?</li> <li>5. Этапы разрешения конфликта.</li> </ol>	2	
	<b>Контрольные работы</b>	не предусмотрено	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> <i>Примерные варианты заданий.</i></p> <p>Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»</p>	3	
<b>Раздел 6. Национальные стили деловых отношений.</b>		7	

<p><b>Тема 6.1.</b> <b>Национальные и социальные различия в поведении людей.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Характер формирования делегации и механизм принятия решения. Ценностные ориентации, идеологические и религиозные установки, особенности восприятия, мышления. Особенности поведения на переговорах. Французский стиль ведения переговоров. Китайский стиль ведения переговоров.</p>	<p>2</p>	<p>Репродуктивный</p>
	<p><b>Лабораторные работы</b></p>	<p>не предусмотрено</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p>		
	<p><b>Контрольные работы</b></p>	<p>не предусмотрено</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить доклады на темы: «Американский стиль ведения переговоров», «Японский стиль ведения переговоров», «Английский стиль ведения переговоров».</p>		
	<p><b>Всего</b></p>	<p>108</p>	

### 2.3. Образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

#### Виды образовательных технологий.

Образовательная технология – это совокупность научно и практически обоснованных методов и инструментов для достижения запланированных результатов в области образования. Применение конкретных образовательных технологий в учебном процессе определяется спецификой учебной деятельности, ее информационно-ресурсной основы и видов учебной работы.

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Семинар – беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее

подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с

единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание 20 учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий: Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме мозгового штурма, реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения

поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов,

поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлекссию.

Основные типы проектов:

Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

- лекция обратной связи – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками);
- лекция-беседа;
- лекция-дискуссия;
- семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

6. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных средств и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее определенного процента от всего объема аудиторных занятий.

### 3. Условия реализации учебной дисциплины.

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

Помещение кабинетов удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированная учебная мебель и средства обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинеты оснащены мультимедийным оборудованием, посредством которых участники образовательного процесса могут просматривать визуальную, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Таблица 3 – Перечень средств материально-технического обеспечения для обучения по ОП.01 Психология делового общения

<b>Наименование специальных помещений и Помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
3К7	44 посадочных мест, преподавательское место, доска, наглядные пособия. Блендер, кофемашина, салат-бар, шкаф винный, стол, комплект стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья, инструкция и журнал по технике безопасности	
3К10	38 посадочных мест, преподавательское место, доска, наглядные пособия	
Читальный зал	6 посадочных мест, рабочее	ОС – Windows XP Professional. -

	<p>место библиотекаря, 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3 80815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100, 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169, 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805, 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE, 9200SE/Marvell 88E8001, 6 мониторов LG Flatron 1730s, 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410</p>	<p>Коробочная версия Windows Vista Starter (6шт.) и Vista Business Russian Upgrade Academic Open (6шт) - Лицензионный сертификат № 42762122 от 21.09.2007.</p> <p>ОС – Windows XP Professional. (10 шт) Windows 7 Starter LGG + Windows 7 Professional Upgrade. Лицензионный сертификат 48587685 от 02.06.2011</p> <p>1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор № 32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный (320шт). Договор № ПР-00030672 от 01.12.2020 (ООО Прима АйТи) сроком на 1 год.</p> <p>Microsoft Access 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021.</p> <p>Microsoft Office Standart 2007 Russian. Лицензионный сертификат № 42373687 от27.06.2007</p> <p>Microsoft Project профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021.</p> <p>Microsoft Visio профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021.</p> <p>Microsoft Visual Studio 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021.</p> <p>Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: 7-Zip, Blender, GIMP, Google</p>
--	---	--

		Chrome, Inkscape, LibreCAD, LibreOffice, Maxima, Mozilla Firefox, Notepad++, StarUML V1.
--	--	--

3.2. Информационное обеспечение обучения (основная литература, дополнительная литература, периодические издания, интернет-ресурсы)

**Основная литература:**

1. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).
2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие для ССУЗов / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г.  
- М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.:
3. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО.
4. Рогов Е. И. Психология общения (СПО) + eПриложение: Тесты : учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с.
5. Егоров, П.А. Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2018. — 220 с. — Для СПО.

**Дополнительная литература:**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2016. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).

3.3 Перечень информационных технологий

В рамках изучения дисциплины используются следующие информационные технологии:

– электронные образовательные ресурсы, в которые входят электронная образовательная среда Академии (расположенная по электронному адресу <http://185.18.111.102/moodle/course/index.php?categoryid=54>), электронно-библиотечная система «Znanium.com» (расположенная по электронному адресу <http://znanium.com/catalog>), электронно-библиотечная система «Ibooks.ru» (расположенная по электронному адресу <https://ibooks.ru/home.php?routine=bookshelf>);

– презентационные материалы, разработанные в целях визуализации учебного материала и повышения наглядности обучения, в соответствии с календарно тематическим планом по дисциплине;

– в рамках изучения дисциплины используется пакет программ *Microsoft Office*.

### 3.4 Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения обучающихся с особыми образовательными потребностями определяются адаптированной образовательной программой.

Обучение по образовательным программам среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на факультете среднего профессионального образования академии осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Специальные условия воспитания и развития таких обучающихся,

включают в себя:

- использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,

- использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов по дисциплинам специальности,

- оснащение здания системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.

- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, например, использование мультимедийных средств, наличие оргтехники, слайд-проекторов, электронной доски с технологией лазерного сканирования;

- обеспечение возможности дистанционного обучения (электронные УМК для дистанционного обучения, учебники на электронных носителях и др.)

- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,

- наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения, адаптированных для инвалидов и лиц с ОВЗ;

- обеспечение доступа в здания образовательных организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

- комплектование библиотек специальными адаптивно-техническими средствами для инвалидов и лиц с ОВЗ (говорящими книгами на флеш-картах и специальными аппаратами для их воспроизведения).

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимися с особыми образовательными потребностями академией ИМСИТ обеспечивается:

- 1) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по

зрению:

- адаптация официального сайта академии в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов;

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или жёлтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося;

2) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения));

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также их пребывание в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов и других приспособлений).

4) При получении среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья академией предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимодействия в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды.</li> </ul>	<p><b>Формы контроля обучения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- письменное тестирование;</li> <li>- самостоятельная работа;</li> <li>- практические задания</li> <li>- домашнее задание творческого характера;</li> <li>- активность на занятиях (экспертное суждение, дополнения к ответам сокурсников).</li> </ul> <p><b>Методы оценки результатов обучения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения новых знаний каждым обучающимся;</li> <li>- Традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.</li> </ul>

## 5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы

Оценка достижения обучающимися личностных результатов (далее – ЛР) проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных данной Программой.

**Способы контроля результатов и критерии результативности реализации воспитательной работы обучающихся академического колледжа.**

Вид контроля	Результат контроля
<b>Входной контроль</b>	диагностика способностей и интересов обучающихся (тестирование, анкетирование, социометрия, опрос).
<b>Текущий контроль</b>	педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий, педагогический анализ творческих работ, мероприятий обучающихся, формирование и анализ портфолио обучающегося; исполнение текущей отчетности
<b>Итоговый контроль</b>	анализ деятельности

**Комплекс критериев оценки личностных результатов обучающихся:**

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;

- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практик;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межличностной, межрелигиозной почве;
- участие в реализации просветительских программ, поисковых, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
- добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;

- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.