

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»
Направленность «Туроперейтинг и онлайн-технологии в туризме»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Кострома

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма


Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____
подпись

Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,
подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: раскрыть психологические механизмы профессионального и делового общения в сфере туризма, создать условия для формирования навыков практического использования полученных знаний.

Задачи дисциплины:

Сформировать понятие профессионального и делового общения, его функций и особенностей.

Раскрыть потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения.

Раскрыть сущность коммуникативного процесса. Познакомить с видами коммуникаций и культурой общения в сфере туризма.

Познакомить с психологическими механизмами восприятия в деловом общении, с характерными личностными чертами работника организации сферы туризма и потребителя туристских услуг.

Раскрыть факторы, способствующие эффективности коммуникаций в сфере туризма.

Познакомить с осознанными и неосознанными регуляторами поведения потребителя туристских услуг в процессе делового общения и принятия им решения.

Формировать навыки эффективного вербального и невербального общения.

Развивать общие коммуникативные способности, формировать навык телефонных переговоров и общения с клиентом в офисе.

Формировать навык делового общения в ситуациях возражений и критики, конфликтных ситуациях.

Формировать навык системного восприятия и анализа поведения субъектов в процессе общения.

Развивать способность к интеллектуальному, культурному, нравственному и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию.

Развивать способности логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Психология делового общения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

Понятие профессионального и делового общения, его функции и особенности; потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения; сущность коммуникативного процесса; виды коммуникаций и культуру общения в сфере туризма; психологические механизмы восприятия в деловом общении, характерные личностные черты работника организации сферы туризма и потребителя туристских услуг; факторы, способствующие эффективности коммуникаций в сфере туризма: вербальные и невербальные средства коммуникации, барьеры общения, виды и правила слушания, этапы делового контакта, виды устных коммуникаций: общение по телефону, беседа, переговоры; особенности деловых коммуникаций в системе возражений и замечаний, этику решения спорных вопросов, правила аргументации; осознанные и неосознанные регуляторы поведения потребителя туристских услуг в процессе делового общения и принятия им решения

уметь:

Анализировать собственный уровень общих и профессиональных коммуникативных навыков, ставить перед собой цель развития; анализировать поведение субъектов в процессе общения; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; вести телефонные переговоры, организовывать и проводить беседу с

клиентом в офисе; распознавать осознанные и неосознанные регуляторы поведения потребителя туристских услуг в процессе делового общения и принятия им решения.

владеть:

Навыком эффективного вербального и невербального общения; навыком телефонных переговоров и общения с клиентом в офисе; навыком делового общения в ситуациях возражений и критики, конфликтных ситуациях; навыком системного восприятия и анализа поведения субъектов в процессе общения; грамотной устной и письменной речью.

освоить компетенции:

ПК-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к базовой части программы (Б. 1). Она имеет логические и содержательно-методические связи с другими дисциплинами. Изучается в 3 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Речевая коммуникация в туризме (3 семестр); Деловые коммуникации (2 семестр). Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Психология личности и группы.

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	2	
Общая трудоемкость в часах	144	72	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	54	12	
Лекции	18	4	
Практические занятия	36	8	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах	54+36	59,75	
Форма промежуточной аттестации экзамен/зачет	2,35 (экзамен)	0,25 (зачет)	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции	18	4	
Практические занятия	36	8	
Лабораторные занятия			
Консультации	2,9		
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены	0,35	0,25	
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего	57,25	12,25	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины (очно-заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего	Аудиторные занятия	Самостоя
---	------------------------	-------	--------------------	----------

		з.е/час	Лекц.	Практ.	Лаб.	тельная работа
1	Введение. Деловое и профессиональное общение. Коммуникации в туризме.		1			
2	Деловое и профессиональное общение, его функции и особенности. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения.	2	1			3
3	Деловое и профессиональное общение, его функции и особенности. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	2		1		7
4	Изучение материалов лекции. Подготовка к практическому занятию Эссэ на тему: «Значение курса «Психология делового общения» в моем профессиональном становлении»	6		1		7
5	Коммуникативный процесс. Виды коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма	2	1			7
6	Коммуникативный процесс. Виды коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Психологические механизмы восприятия в деловом общении. Субъектные и личностные характеристики работника организации сферы туризма. Характерные черты современного потребителя туристских услуг.	2		1		7
7	Вопросы организации эффективных коммуникаций в сфере туризма. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Барьеры общения, виды и правила слушания. Этапы делового контакта	6		1		7
8	Виды устных коммуникаций: общение по телефону, беседа, переговоры. Деловые коммуникации в системе возражений и замечаний. Этика решения спорных вопросов. Аргументация.	2	1			7
9	Бессознательные и подсознательные регуляторы выбора целей, поведенческих реакций и принятия решений у потребителей туруслуг.	4		1		7
10	Составление списка специальных (профессиональных) и социально-личностных компетенций специалиста в сфере сервиса и туризма. Рисунок «Клиент – потребитель туристских услуг»	6		1		7,75+0,25
	Итого:	2/72	4	6		57,75+0,25

5.2. Содержание:

Раздел 1. Деловое и профессиональное общение. Коммуникации в туризме.

Деловое и профессиональное общение, его функции и особенности. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения. Коммуникативный процесс. Виды коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Психологические механизмы восприятия в деловом общении. Субъектные и личностные характеристики работника организации сферы туризма. Характерные черты современного потребителя туристских услуг.

Раздел 2. Вопросы организации эффективных коммуникаций в сфере туризма.

Вербальные и невербальные средства коммуникации. Барьеры общения, виды и правила слушания. Этапы делового контакта. Виды устных коммуникаций: общение по телефону, беседа, переговоры. Деловые коммуникации в системе возражений и замечаний. Этика решения спорных вопросов. Аргументация.

Влияние мотивационной, эмоционально-волевой и когнитивной сфер клиента на

процесс делового общения и процесс принятия решения о выборе туристских услуг. Бессознательные и подсознательные регуляторы выбора целей, поведенческих реакций и принятия решений у потребителей туруслуг. Влияние гендерных, этнических, возрастных, характерологических особенностей на поведение людей в ходе делового общения.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению

дисциплины Психология делового общения

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Раздел 1. Деловое и профессиональное общение. Коммуникации в туризме.	1. Эссе на тему: «Значение курса «Психология делового общения» в моем профессиональном становлении». 2. Анализ видов коммуникаций на предприятиях сферы туризма (схема). 3. Составление списка специальных (профессиональных) и социально-личностных компетенций специалиста в сфере сервиса и туризма. Рисунок «Клиент – потребитель туристских услуг»		Эссе Схема Список, рисунок
2.	Раздел 2. Вопросы организации эффективных коммуникаций в сфере туризма	1. Анализ барьеров общения в личных коммуникациях. Тестирование умения слушать, анализ полученных данных. 2. Самостоятельный тренинг речевого модуля разговора по телефону. 3. Подготовить аргументированное предложение тура с презентацией. 4. Подготовка публичного выступления, к тренингу аргументированного воздействия	При анализе барьеров стоит учесть те, с которыми студент сталкивается в процессе коммуникации, а так же те, которые создает сам. При выполнении задания рекомендуется записать разговор на диктофон.	Письменный отчет Запись Презентация тура
4	Самостоятельная подготовка к экзамену, экзамен			

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: [учеб. пособие для обучения студ. вузов] / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 189 с.

2. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина.– 2- е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017.– 295 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>

б) дополнительная:

1. Ефимова, Д.В. Психология делового общения : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И.Найденова, В.В. Белолипецкий ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». - Пенза : ПензГТУ, 2013. - 232 с. : табл.

- Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134>

2. Кукушин, В. С. Психология делового общения : учеб. пособие / В. С. Кукушин. - Изд. 2 - е, испр. и доп. - Ростов-на-Дону : МарТ : Феникс, 2010. - 364, [1] с.

3. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения для студентов вузов / Столяренко Людмила Дмитриевна, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012.- 218 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации

<http://base.garant.ru/136248/> Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

<http://businessstravelrussia.ru/> Ассоциация бизнес-туризма

<http://www.astt.ru/> Ассоциация содействия туристским технологиям

<http://www.intacadem.ru/> Международная туристская академия

<http://www.rostourunion.ru/> Российский Союз Туриндустрии

<http://www.turbooks.ru/> Портал "Все о туризме"

<http://www.world-s.ru/> Информационно-туристический портал WORLD-S

<http://www.ttg-russia.ru/> Туристская деловая газета

<http://www.ratanews.ru/> RATA-news – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса необходим офисный пакет программного обеспечения, аудитории, оснащенные мультимедиа. Для проведения практических занятий требуется тренинговый зал.