

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность \_43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Кафедра Медиакоммуникаций и туризма

Кострома 2020

Разработал:  Васильева М.А., ст. преподаватель

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- 1) - на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), утвержденного 07.05.2014 приказ №474, учебного плана базовой подготовки, основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ.
- 2) - в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ, утвержденным ректором 12.05.2020, год начала подготовки 2020.

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020

Заведующий кафедрой



Белякова Е.Н., к.фил.л.и, доцент

подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».....</b>	
1.1. Область применения программы.....	
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	
1.3. Цели и задачи дисциплины .....	
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	
2.2. Тематический план и содержание разделов учебной дисциплины.....	
2.3. Перечень практических занятий по дисциплине.....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	
3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.....	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Область применения рабочей программы.

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10. Туризм (базовой подготовки).

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** Дисциплина входит в блок ОП.01 Профессиональный учебный цикл. Общепрофессиональные дисциплины. Изучается в 4 семестре обучения.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цель дисциплины:** Изучить основы организации делового общения в профессиональной сфере

**Задачи дисциплины:**

Изучить основные понятия и механизмы делового общения.

Сформировать и развить основные коммуникативные навыки, в том числе навык саморегуляции в общении и адекватного ситуации поведения в конфликте.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы 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.

**Содержание дисциплины ориентировано на овладение компетенциями:**

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;

ПК 1.1 - выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;

ПК 1.2 - информировать потребителя о туристских продуктах;

ПК1.3 - взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;

ПК1.4 - 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 81 час, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа;
- самостоятельной работы учащегося 24 часов, в том числе консультации 3 часа.

## 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>	<b>81</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
в том числе:	
Теоретическое обучение (лекции)	34
Практическая работа (семинары)	20
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>24</b>
<i>Консультации</i>	<b>3</b>
<b><i>Итоговый контроль в форме</i></b>	<b><i>экзамен</i></b>

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Максим. учебная нагрузка студента, час	Объем часов					Уровень освоения
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная	
<b>Раздел 1</b>	<b>Введение в изучение делового общения. Этика деловых коммуникаций.</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>Тема 1.1</b>	Психология общения и межличностного взаимодействия. Потребность в коммуникации.			2				1
<b>Тема 1.2</b>	Сущность делового общения, его функции, виды, формы, особенности.			2		2		1
<b>Тема 1.3</b>	Этические нормы и принципы делового общения. Профессиональная этика.			2				1,2
<b>Раздел 2</b>	<b>Деловое общение как система эффективной коммуникации</b>		<b>41</b>	<b>18</b>		<b>12</b>	<b>11</b>	
<b>Тема 2.1</b>	Восприятие в общении, формирование отношения к собеседнику			2		2		1,2,3
<b>Тема 2.2</b>	Вербальные и невербальные средства общения			2				2,3
<b>Тема 2.3</b>	Значение слушания в деловом общении			2		2		2,3
<b>Тема 2.4</b>	Барьеры в деловом общении и способы их			2		2		1,2,3

	устранения								
<b>Тема 2.5</b>	Виды устных коммуникаций, общая характеристика.			2					1
<b>Тема 2.6</b>	Разговор по телефону как эффективная форма установления контакта в сфере обслуживания			2		2			1,2,3
<b>Тема 2.7</b>	Деловая беседа			2		2			1,2,3
<b>Тема 2.8</b>	Публичное выступление: подготовка, структура, трудности			2		2			1,2,3
<b>Тема 2.9</b>	Основы делового этикета			2					1
<b>Раздел 3.</b>	<b><i>Правила взаимоотношений в трудовом коллективе</i></b>		22	8		6	8		
<b>Тема 3.1</b>	Культура делового общения в трудовом коллективе			2					1
<b>Тема 3.2</b>	Адаптация персонала			2		2			1
<b>Тема 3.3</b>	Взаимоотношения внутри коллектива			2		2			1,2
<b>Тема 3.4</b>	Конфликты в деловом общении и способы управления ими			2		2			1,2,3
<b><i>Семестровый контроль</i></b>									
<b>Итоговый контроль</b>									
<b>Всего за семестр:</b>				<b>34</b>		<b>20</b>	<b>23</b>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **Организация внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

### **2.3 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

<b>№ п/п</b>	<b>Название практической работы (семинара)</b>
1	Сущность делового общения, его функции, виды, формы, особенности.
2	Восприятие в общении, формирование отношения к собеседнику
3	Значение слушания в деловом общении
4	Барьеры в деловом общении и способы их устранения
5	Разговор по телефону как эффективная форма установления контакта в сфере обслуживания
6	Деловая беседа
7	Публичное выступление: подготовка, структура, трудности
8	Адаптация персонала
9	Взаимоотношения внутри коллектива
10	Конфликты в деловом общении и способы управления ими

## **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3.1. Требование к минимальному материально-техническому обеспечению**

**Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.**

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу учащихся;
- учебно-методическое обеспечение (программа, методические указания);
- классная доска.

Технические средства обучения: средства мультимедиа (проектор, экран)

Данная программа для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ реализуется с соблюдением следующих условий:

- для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата (свободное передвижение по аудитории во время занятия, меньший объем практических работ, увеличение сроков подготовки к зачетным работам);
- для лиц с нарушением слуха (посадка на первой –второй парте; обеспечение дидактическими материалами в печатном и в электронном виде);

- для лиц с нарушением зрения (посадка на первой –второй парте; обеспечение дидактическими материалами в печатном и в электронном виде);

### 3.2. Информационное обеспечение обучения:

#### Литература:

##### 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

##### в) базы данных, Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы:

<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://businesstravelrussia.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

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	<i>Текущий контроль:</i> (устный опрос; тестирование по вопросам темы;

<p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы 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.</p> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <p>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.</p>	<p>коллоквиум; контрольная работа по темам, выполнение практических заданий, отработка практических умений)</p>
<p><b>Итоговый контроль:</b></p>	<p><b>Устный ответ на вопросы, решение практической ситуации</b></p>