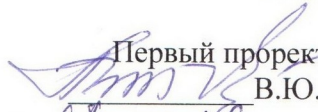


**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Утверждаю:


Первый проректор РМАТ
В.Ю. Питюков
« 28 » 06 20 21 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП. 01 «Психология делового общения»

специальность: 43.02.10. Туризм

Рабочая программа дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности **43. 02. 10 «Туризм»** срок обучения 2 года 10 месяцев.

Рабочая программа предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих ОП.01 «Психология делового общения» в качестве обязательной дисциплины общепрофессиональной подготовки.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СПО.

Протокол № 4 от 24.06.21 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам.декана факультета СПО

Е.В.Разумовская Е.В.Разумовская

« 24 » 06 20 21 г.

Проректор, декан факультета СПО

В.А. Жидких В.А. Жидких

« 24 » 06 20 21 г.

Составитель (автор):

Горунчик Т. А. - преподаватель РМАТ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

I. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 «Психология делового общения» относится к общепрофессиональным дисциплинам основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.10. Туризм** срок обучения 2 года 10 месяцев.

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, профессиональной подготовке работников в областях туристской деятельности при наличии среднего (полного) общего образования, при проведении мастер-классов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цели и задачи дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины

Цели дисциплины «Психология делового общения» является ознакомление студентов с данной отраслью психологического знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;

ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;

овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;

формирования практических навыков эффективного общения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе (31);

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций (32).

Специалист по туризму в результате освоения дисциплины должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

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.

В результате освоения дисциплины специалист по туризму должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

ПК1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК1.4. Рассчитывать стоимость турпакета с заявкой потребителя.

ПК2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося – 96 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 47 часа; самостоятельной работы обучающегося – 38 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения, 2 года 10 месяцев

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	134
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	96
В том числе:	
Практические занятия	49
Лекции	47
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	38
Формы контроля: контрольная работа – 3 семестр, экзамен - 4 семестр.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	8	
	Предмет, основные категории и задачи делового общения в менеджменте туризма. Основные понятия и определения, используемые в курсе: психология личности, психотипы, коммуникации, взаимодействие, психология рабочей группы, стиль руководства, человеческие ресурсы, гуманистический менеджмент, стереотип восприятия нациями друг друга и др. Цель, объект и предмет психологии делового общения в менеджменте туризма. Стиль современного менеджера.	2	1
	Практическая работа. Определить свой тип темперамента по тесту Айзенка.	2	2
	Самостоятельная работа учащихся Доклады по теме: «Значение общения для профессиональной деятельности туристского агента».	4	3
Раздел I. Морально-этические принципы и нормы деловой этики.		26	
Тема 1.1. Этика, этикет и психология в деловых отношениях	Содержание учебного материала	2	
	Понятие этики делового общения. Этические принципы делового общения. Этические проблемы. Деловой этикет и протокол. Внешний вид делового человека. Понятие имиджа делового человека. Клиентоориентированная модель поведения в индустрии туризма. Корпоративная культура организаций индустрии туризма.	2	2

Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Виды, функции и средства общения.	Содержание учебного материала	8	
	Сущность делового общения. Цели, виды, функции и средства общения. Формы общения. Типы общения: императив, манипуляция, диалог. Главные условия диалогического общения. Понятие «социальная роль». Ролевое поведение в деловом общении. Ролевые ожидания в деловом общении. Взаимосвязь общения и деятельности. Основные принципы делового общения.	4	2
	Практическая работа Основные приёмы партнёрского общения в туриндустрии.	4	2
Тема 1.3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.	Содержание учебного материала	20	
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности	6	2
	Практические занятия Определение внутреннего состояния собеседника по его невербальному поведению	6	3
	Самостоятельная работа учащихся Рефераты по темам: - Рукопожатие, как средство общения. Разница в правилах коммуникации с партнерами из Азии; - Жесты и позы. Влияние национальных культур; - Жесты и позы: открытости и закрытости, подозрительности и скромности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности и превосходства, несогласия, готовности, свидетельствующие о желании затянуть разговор,	8	3

	нежелании слушать, стремлении закончить беседу.		
Раздел II. Деловое общение в рабочей группе		26	
Тема 2.1. Социально-психологический климат коллектива.	Содержание учебного материала	2	
	Понятие коллектива. Группа и ее структурная организация. Служебная субординация. Понятие социально-психологического климата коллектива. Структура социально-психологического климата коллектива. Факторы, определяющие СПК: глобальная макросреда, локальная макросреда, физический микроклимат, санитарно-гигиенические условия труда, удовлетворенность работой, характер выполняемой деятельности, организация совместной деятельности, психологическая совместимость, характер коммуникаций в организации. Трудоголизм.	2	2
Тема 2.2 Общение в системе межличностных и общественных отношений.	Содержание учебного материала	8	
	Цели, виды, функции и средства общения. Формы общения. Типы общения: императив, манипуляция, диалог. Главные условия диалогического общения. Понятие «социальная роль». Ролевое поведение в деловом общении.	4	2
	Самостоятельная работа учащихся: Рефераты (на выбор) на темы: - Ролевые ожидания в деловом общении. - Взаимосвязь общения и деятельности. - Основные приёмы партнёрского общения.	4	3
Тема 2.3. Типы	Содержание учебного материала	16	

взаимоотношений	Типы взаимоотношений: руководитель – подчиненный, подчиненный – руководитель, сотрудник – сотрудник. Методы психологической диагностики. Выработка умений и навыков изменения психологических состояний. Социально-психологический портрет новой генерации постсоветских предпринимателей. Основные задачи современного руководителя.	6	2
	Практические занятия: Составить портрет успешного руководителя туристского агенства. Назвать характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.	6	
	Самостоятельная работа учащихся Рефераты по темам - Формирование имиджа: а) я - руководитель, б) я - сотрудник фирмы,	4	
Раздел III. Деловые переговоры как основная форма делового общения		22	
Тема 3.1. Стили и типы собеседников	Содержание учебного материала	4	
	Основные понятия стилей: фактический, интуитивный, нормативный, аналитический. Основные понятия типов: нигилист, позитивный, всезнайка, трусишка, хладнокровный неприступный собеседник, «важная птица». Варианты делового общения с учетом стиля и типа собеседника.	4	
Тема 3.2.	Содержание учебного материала	10	

Правила коммуникации	Умение слушать: «Научись слушать, и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит глупости» (Плутарх). Правила для слушающих. Умение говорить – театр двух актеров. Правила говорящего. Принятие решения. Условное решение. Выход из контакта. Психологические и этнические нормы и принципы делового общения.	4	2
	Самостоятельная работа учащихся Рефераты по темам: Особенности восприятия друг друга партнерами по деловому общению с учетом национального характера (США, Франция, Великобритания, Германия, Италия, Испания, Швеция, Россия, Китай, Япония, Республика Корея, Арабские страны).	6	2
Тема 3.3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	Содержание учебного материала	10	
	Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Основные правила проведения деловых бесед. Формы постановки вопросов. Виды вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Культура телефонного общения.	4	2
	Практические занятия: Психологический тренинг «Телефонный разговор (вариативные ситуации)»	6	2
Раздел IV. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.		22	
Тема 4.1. Функции административного воздействия	Содержание учебного материала	12	
	Характерные черты классических стилей руководства. Психологические проблемы руководства. Функции воздействия: стратегическая, административная, коммуникативно-регулирующая, мотивационная, контролирующая. «Кодекс»	8	2

	<p>этических взаимоотношений руководителя и подчиненного. Самостоятельная работа учащихся Доклады по темам: Влияние эмоций на стиль руководства.</p>	4	
	<p>Практические занятия: Привести примеры, используя информацию СМИ, художественную литературу и практический опыт, стилей руководства. Дать характеристику их достоинств и недостатков.</p>	6	2
Тема 4.2. Стрессы. Стрессоустойчивость в деловом общении	Содержание учебного материала	6	
	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Организационно-личностные и организационно-производственные факторы.Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Социальные составляющие стрессов. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость. Приемы саморегуляции.	6	
Раздел V. Социальные общности, социальные группы и социально-психологические конфликты.		24	
Тема 5.1 Особенности малых социальных групп .	Содержание учебного материала	6	
	Определение понятия социальной общности. Многозначность понятия общности. Общность как духовная солидарность и взаимопонимание. Классификация социально-психологических общностей. Природа и функции социально-психологической общности.	6	

	Общность как психологический феномен. Понятие социальной группы. Основные характеристики социальных групп. Классификация социальных групп. Влияние группы на индивида. Психология межгруппового общения. Понятие структура малой группы. Стадии развития малой группы. Групповая сплоченность и совместимость. Эффективность деловой деятельности		
Тема 5.2. Особенности малых социальных групп	Содержание учебного материала.	14	
	Групповое давление. Групповые санкции. Референтная группа. Феномен лидерства. Статус лидера. Лидерство и руководство. Теории лидерства: структурные теории, поведенческий подход, ситуационных подход. Лидерство как инструмент интеграции группы. Функции лидерства. Типология лидерства. Динамика лидерства. Стили лидерства. Роль личностных качеств в эффективности лидерства и руководства. Процесс принятия групповых решений.. Классификация решений. Структура групповых решений. Субъект и объект решения. Взаимосвязь стилей принятия решений от структуры взаимоотношений в группе. .Исполняемость решений как критерий управляемости группы. Проблемы массового поведения. Психология слухов и паники.	8	
	Самостоятельная работа учащихся: Рефераты по темам: 1. Способы достижения лидерского статуса. 2. Роль личностных качеств в эффективности лидерства и руководства.	6	
	Содержание учебного материала.	6	

<p>5.3. Социально-психологические конфликты.</p>	<p>Типология конфликта. Стадии и структура конфликта. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Субъективная предрасположенность к конфликтам. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Р.Вердербер и К.Вердербер: 15 общих рекомендаций по управлению конфликтов.</p> <p>Практические занятия: Роль речи с точки зрения использования интонаций. Мужской и женский стили общения в конфликтных ситуациях.</p>	<p>4</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>ИТОГО:</p>	<p>132</p>	

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому Обеспечению.

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование:

-доска

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий и Интернет-ресурсов

Основная литература:

- 1.Рамендик Д.М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО. – М. : Издательство Юрайт, 2017
- 2.Иванников В.А. Психология : учебник для СПО. – М : Издательство Юрайт, 2018
- 3.Психология и этика делового общения: учебник. М.: Юнити-Дана, 2018
- 4.Деловое общение: учебное пособие. Титова Л. Г. М.: Юнити-Дана, 2018)
- 6.Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Фееральное агентство по туризму, 2017
- 7.Конфликтология: учебник. Зеленков М.Ю. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018

ЭБС: Университетская библиотека онлайн

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118&sr=1

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853&sr=1

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436854&sr=1

https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=94629

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=452906&sr=1

Интернет-ресурс

1. <http://www.psyinst.ru>
2. <http://www.syntone.ru>

3. <http://sbiblio.com>
5. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
6. <http://www.znanium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
7. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
8. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство
ИНТЕГРУМ
9. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)
10. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования
11. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)
12. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY
13. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки
14. www.school.edu.ru/dok_educ.asp
15. www.edu.ru/db/portal/sred/

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ « ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формами итогового контроля знаний являются: в третьем семестре – контрольная работа, в четвертом семестре - экзамен.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - кейс метод; -деловые и ролевые игры; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; Экзамен

<p>аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; 	
<p>Знания: знать/понимать:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения 	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - кейс метод; -деловые и ролевые игры; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - психологические практикумы <p>Экзамен</p>