

МИНОБРНАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность _43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Кафедра Медиакоммуникаций и туризма

Кострома 2019

Разработал:  _____ Белякова Е.Н., к.филол.н, доцент

подпись

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» 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 04.06.2019, год начала подготовки 2019.

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма

Протокол заседания кафедры № 6 от 28.03.2019.

Заведующий кафедрой



_____ Белякова Е.Н., к.филол.н, доцент

подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры

Протокол заседания кафедры № ____ от _____.

Заведующий кафедрой

подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры

Протокол заседания кафедры № ____ от _____.

Заведующий кафедрой

Подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».....	
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.....	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
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.....	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.....	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	

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 20 часов, в том числе консультации 4 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
Теоретическое обучение (лекции)	34
Практическая работа (семинары)	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	23
<i>Консультации</i>	4
<i>Итоговый контроль в форме</i>	<i>экзамен</i>

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	
Раздел 1	Введение в изучение делового общения. Этика деловых коммуникаций.		12	6		2	4	
Тема 1.1	Психология общения и межличностного взаимодействия. Потребность в коммуникации.			2				1
Тема 1.2	Сущность делового общения, его функции, виды, формы, особенности.			2		2		1
Тема 1.3	Этические нормы и принципы делового общения. Профессиональная этика.			2				1,2
Раздел 2	Деловое общение как система эффективной коммуникации		41	18		12	11	
Тема 2.1	Восприятие в общении, формирование отношения к собеседнику			2		2		1,2,3
Тема 2.2	Вербальные и невербальные средства общения			2				2,3
Тема 2.3	Значение слушания в деловом общении			2		2		2,3
Тема 2.4	Барьеры в деловом общении и способы их			2		2		1,2,3

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

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

№ п/п	Название практической работы (семинара)
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 знать:</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>Итоговый контроль:</p>	<p>Устный ответ на вопросы, решение практической ситуации</p>