

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе и
международной деятельности

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ (ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
ДИСЦИПЛИНЫ)**

ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, профессия: 43.02.16 Туризм

Форма контроля в семестре, в том числе Дифференцированный зачет / 2
курсовая работа (курсовой проект)

Квалификация: Специалист по туризму
Форма обучения: Очная
Общая трудоемкость (час): 103

Программу составил (а):
Дарвиш О.Б., доцент, канд. психол. наук

Программа принята:
на заседании кафедры психологии
от «25» января 2022 г., протокол № 6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы. Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ 43.02.10 Туризм входит в состав профессионального цикла (общепрофессиональные дисциплины)

1.2. Цель и задачи дисциплины:

Цель: изучения дисциплины является освоение теоретических основ психологии общения в туризме как системно-интегративной деятельности, овладение элементами психотехники, навыками эмоционально-волевой регуляции и самосовершенствования в искусстве коммуникативной самоорганизации.

Задачи:

- раскрыть роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека;
- овладение категориальным аппаратом психологии делового общения в туризме;
- получить представление об основных видах делового общения и их особенностях;
- сформировать умения использования различных техник и приемов делового общения в туризме;
- повысить теоретическую и практическую коммуникативную подготовку.

1.3. Содержание учебной дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
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	

ОК 8	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 9	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. 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.
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. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Индекс компетенции	В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	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.

ПК 1.1	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.
ПК 1.2	
ПК 1.3	
ПК 1.4	
ПК 2.1	
ПК 2.2	
ПК 2.3	
ПК 2.4	
ПК 2.5	
ПК 3.1	
ПК 3.4	
ПК 4.1	
ПК 4.2	

1.5. Место дисциплины в структуре ОПОП

1.5.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Философия

1.5.2. Учебные дисциплины и профессиональные модули, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Организация туристской индустрии

Организация и формы туристско-краеведческой деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Семестр, объем в часах	
	1 сем.	2 сем.
Общая трудоемкость учебной дисциплины	63	40
Обязательная учебные занятия по дисциплине	34	30
в том числе:		
лекции	16	12
практические занятия	18	18
Самостоятельная работа	29	10
Всего	103	

2.2. Тематический план и объем в часах видов учебной работы:

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия и объем в часах
---	-----------------------------	-----------------------------

п/п		Аудиторная учебная работа		Сам. работа
		лекции	практическое	
1 семестр				
1.1.	Тема «Психология делового общения: психологическая структура и функции общения»	4	4	3
1.2.	Тема «Общение как психологический феномен. Коммуникации в процессе организации совместных действий»	2	2	2
1.3	Тема «Коммуникативная сторона общения»	2	2	6
1.4	Тема» Интерактивная сторона общения»	2	2	6
1.5	Тема» Перцептивная сторона общения»	2	4	6
1.6	Тема «Конфликты и конфликтные ситуации. Стрессы.»	4	4	6
Всего 1 семестр		16	18	29
2 семестр				
2.1.	Тема «Информационная функция общения. Невербальные и вербальные средства общения»	4	4	2
2.2	Тема «Деловой этикет в туризме»	2	4	2
2.3	Тема «Психологические аспекты переговорного процесса»	2	4	2
2.4.	Тема «Невербальные особенности в процессе делового общения»	2	4	2
2.5.	Тема «Имидж делового человека»	2	2	2
Всего 2 семестр		12	18	10
Всего		28	36	39

2.3. Содержание учебной дисциплины:

Тема 1.1. «Психология делового общения: психологическая структура и функции общения» роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека; овладение категориальным аппаратом психологии делового общения; получение представления об основных видах делового общения и их особенностях; сформированы умения использования различных техник и приемов делового общения; теоретическая и практическую коммуникативную подготовку студентов; коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; работа в команде, организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения; навыки работы в команде.

Тема 1.2 «Общение как психологический феномен. Коммуникации в процессе организации совместных действий»: роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека; овладение категориальным аппаратом психологии делового общения; получение представления об основных видах делового общения и их особенностях; сформированы умения использования различных техник и приемов делового общения; теоретическая и практическую коммуникативную подготовку студентов; коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; работа в команде, организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения; навыки работы в команде.

Тема 1.3. «Коммуникативная сторона общения» роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека; овладение категориальным аппаратом психологии

подготовку студентов; коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; работа в команде, организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения; навыки работы в команде.

Тема 2.4. «Невербальные особенности в процессе делового общения» роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека; овладение категориальным аппаратом психологии делового общения; получение представления об основных видах делового общения и их особенностях; сформированы умения использования различных техник и приемов делового общения; теоретическая и практическую коммуникативную подготовку студентов; коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; работа в команде, организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения; навыки работы в команде.

Тема 2.5. «Имидж делового человека» роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии человека; овладение категориальным аппаратом психологии делового общения; получение представления об основных видах делового общения и их особенностях; сформированы умения использования различных техник и приемов делового общения; теоретическая и практическую коммуникативную подготовку студентов; коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; работа в команде, организовывать взаимодействие в группе; применять коммуникативные техники и технологии делового общения; навыки работы в команде.

2.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов) – Не предусмотрены

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

3.1.1. Наличие учебного кабинета

Занятия по дисциплине проводятся в кабинете «Педагогики и психологии».

3.1.2. Оборудование кабинета включает: рабочее место преподавателя, места для обучающихся (парты и стулья), доска, мультимедийное оборудование.

Самостоятельная работа может осуществляться в читальных залах библиотеки № 105 и № 200а, в том числе в читальном зале с фондами открытого доступа. Читальные залы оснащены мебелью для работы и компьютерами (в том числе со специальным программным обеспечением и компьютерной периферией для лиц с ОВЗ), в них организован доступ к информационным образовательным ресурсам, информационно-образовательной среде Университета, фонду медиатеки. В читальных залах имеется беспроводной доступ в Интернет Wi-Fi.

3.1.3. Перечень программного обеспечения:

Пакет Microsoft Office.

Пакет LibreOffice.

Пакет OpenOffice.org.

Операционная система семейства Windows.

Операционная система Linux.

Интернет браузер.

Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.

Медиа проигрыватель.

Программа 7zip.
Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.
Редактор изображений Gimp.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Основная литература:

1. Виговская М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа: Профобразование, 2018. — 96 с.
2. Логутова Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с.

3.2.2. Дополнительная литература:

1. Захарова И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа: Профобразование, 2019. — 130 с.
2. Психология общения: энциклопедический словарь / под ред. А. А. Бодалева. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Электронная библиотека АлтГПУ. – URL: <http://library.uni-altai.ru/elb.phtml>
Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». – URL: <http://www.biblioclub.ru/>.
Электронно-библиотечная система «IPRbooks». – URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (Приложение)