

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный педагогический университет»  
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ  
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Код, направление подготовки:

43.03.02 Туризм

Профиль (направленность):

Форма контроля на курсе

Технология и организация экскурсионных  
услуг

экзамен 2

Квалификация:

бакалавр

Форма обучения:

заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):

108 / 3

Программу составил (а):  
Дарвиш О.Б., профессор, канд. псих. наук

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП  
43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг  
утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «27» мая 2019 г., протокол  
№ 8.

Программа утверждена:  
на заседании кафедры психологии  
Протокол от «26» мая 2020 г. № 11  
Зав. кафедрой: Обласова О.В., доцент, канд. псих. наук, доцент

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:

Целью 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 о основных видах делового общения и их особенностях;
- сформировать умения использования различных техник и приемов делового общения в туризме;
- повысить теоретическую и практическую коммуникативную подготовку студентов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь общее представление о психологии общения.

### 2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

- Организация туристской деятельности
- Психологический аспект работы с клиентами
- Основы туризма
- Профессиональная этика и этикет в туризме

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

## 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ:

Индикаторы достижения компетенции	Результаты сформированности компетенции по дисциплине
УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Знает: необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Умеет: находить и использовать необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Владеет: информацией о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опи-	Знает: уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Умеет: демонстрировать уважительное отношение

<p>рающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p>	<p>к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп  Владеет: уважительным отношением к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России</p>
<p>УК-5.4 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>Знает: способы недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми  Умеет: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми  Владеет: навыками недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
<p>УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	<p>Знает: свои ресурсы и их пределы, для успешного выполнения порученной работы  Умеет: применять знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы  Владеет: знаниями о своих ресурсах и их пределах</p>
<p>УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>Знает: важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  Умеет: планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  Владеет: способами планирования перспективных целей собственной деятельности</p>
<p>УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>Знает: намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  Умеет: реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  Владеет: способами реализации намеченных целей</p>
<p>УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p>	<p>Знает: способы критического оценивания эффективности использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата  Умеет: критически оценивать эффективность ис-</p>

	пользования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата Владеет: способами критического оценивания эффективности использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
УК-6.5 демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Знает: предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков Умеет: демонстрировать интерес к учебе и использует предоставляемые возможности Владеет: способами демонстрировать интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков

### 5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ:

Профиль (направленность)	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	Экзамен
Туризм	2	108	4	4	2	89	9
Итого		108	4	4	2	89	9

### 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лекц.	Практ.	Сам. работа
<b>Семестр 3</b>					
1.1.	Психология делового общения в туризме: психологическая структура и функции общения	Общение как предмет изучения. Определение понятия «общение». Его структура и средства общения в туризме. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения.	2		16
1.2.	Общение как психологический феномен. Коммуникации в процессе организации совместных действий в туризме.	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания в туризме. Психологическая структура восприятия человека человеком. Социально-психологические эффекты. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности в туризме. Методы воздействия на людей.		2	16
1.3	Информационная функция обще-	Невербальные средства общения в туризме.. Основные средства делового	2		16

	ния. Невербальные и вербальные средства общения в туризме.	общения. Классификация невербальных средств общения. Умение слушать собеседника. Общение с трудными людьми. Факторы, влияющие на убедительность речи: психологические; культура речи. Монолог. Диалог. Умение слушать собеседника. Общение с трудными людьми.			
1.4.	Интерактивная сторона общения	Позиции и типы взаимодействия в туризме. Определение, предмет и объект конфликта. Классификация конфликтов. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Формулы конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликтном взаимодействии. Управление конфликтом в туристической деятельности.		2	18
1.5.	Перцептивная сторона общения	Межличностное восприятие как частный случай социального восприятия в туризме. Механизмы взаимопонимания и эффекты межличностного восприятия в туризме.			23
	Итого		4	4	89

## 7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена

**8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:** Приложение 1.

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

**9.1. Рекомендуемая литература:** Приложение 2.

**9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Онлайн журнал «Психология» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psychologies.ru/>

Научно-популярный психологический портал «Psychojournal» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psychojournal.ru/>

**9.3. Перечень программного обеспечения:**

1. Пакет Microsoft Office.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.

**9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:** Приложение 3

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС 3++.

Данная дисциплина входит в психолого-педагогический модуль и является необходимой для формирования общепрофессиональных компетенций. Дисциплина включает четыре раздела: общую психологию, возрастную, социальную психологию и педагогическую. Все разделы взаимосвязаны, логически и содержательно дополняют друг друга, что способствует формированию у студентов целостного представления о науке и её значении в подготовке к профессионально педагогической деятельности.

Компетентностные задачи, решаемые данной дисциплиной, предполагают широкое использование современных образовательных технологий, направленных на активизацию потенциалов студентов, формирование готовности к творческой педагогической деятельности, способности использовать психологические знания для оптимизации предметно-практической и профессиональной деятельности, обеспечивающие эффективность их учебной деятельности, самостоятельность и познавательный интерес.

Основным результатом освоения дисциплины является понимание выпускником реальных учебных ситуаций и осознанное, целенаправленное применение психологических знаний в различных педагогических условиях для решения профессиональных задач.

Основные этапы работы студента по изучаемой дисциплине:

1. Предварительная ориентировка в подлежащем изучению учебном материале по программе.
2. Ознакомление с рекомендованной учебной литературой.
3. Конспектирование лекций, а также выполнение других видов учебной работы.
4. Планирование самостоятельной работы.
5. Углубленное чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы.
6. Обобщение и систематизация информации, почерпнутой из лекций и прочитанной литературы.
7. Выполнение контрольных точек и других видов работ.
8. Заключительное повторение материала при подготовке к сдаче зачета, экзамена.

Рекомендации по работе с учебным материалом:

1. Осознавайте наличный уровень полученных вами знаний.
2. Понимание теоретических принципов легко возмещает незнание некоторых факторов.
3. В ситуации непонимания нужно выявить тот первичный уровень и факторы непонимания, которые стали препятствием понимания последующего.
4. Задавайте сами себе вопросы и пытайтесь ответить на них.
5. Чтобы лучше и быстрее понимать, нужно сознательно и целенаправленно работать над расширением своего словарного запаса, над уточнением значений используемых терминов и содержания понятий.
6. Более быстрому и безошибочному усвоению нового термина, понятия помогает написание, проговаривание, синонимичная замена и другие приемы усвоения знаний.

Рекомендации по работе на лекции и с лекционным материалом:

1. Основная задача на лекции – осмысление излагаемого в ней материала. Для этого необходимо слушать лекцию с самого начала, не упуская общих, ориентирующих в материале рассуждений и установок лектора.
2. Ведение записей на лекции важно и полезно для лучшего осмысливания материала, для сохранения информации, с целью ее дальнейшего использования.

3. Для облегчения записи рекомендуется применять сокращения повторяющихся терминов или хорошо известных понятий.

4. Структура записи должна отражать структуру содержания материала.

Рекомендации по подготовке к семинарскому занятию: осуществлять подготовку к обсуждению вопросов практических занятий, используя список основной и дополнительной литературы, в которой можно найти ответы на поставленные вопросы; обращать внимание на категории, которыми оперируют авторы; выписывать основные понятия и систематизировать их в словаре; разрабатывать блок-схему, в которой найдут отражение все изучаемые вопросы темы.

Самостоятельная работа предполагает изучение рекомендуемой литературы, работа с библиотечными фондами и электронными источниками информации, психологической литературой, статьями из журналов «Вопросы психологии», «Психологический журнал» «Вестник МГУ» серия «Психология». Конспектирование наиболее важных вопросов, имеющих научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, что позволяет глубже понимать вопросы курса.

Для подготовки к семинарским занятиям и выполнения контрольных точек предлагается внимательно ознакомиться с фондом оценочных средств по дисциплине. Специальная самостоятельная работа студентов, обязательная для выполнения при изучении дисциплины, представлена в разделе «Технологическая карта дисциплины».

Методические рекомендации по выполнению конкретного вида самостоятельной работы размещены в технологической карте:

- алгоритм выполнения;
- описание ресурсов, необходимых для решения;
- критерии оценивания задания.

Рекомендации по работе с литературой:

1. Если возникли затруднения при разыскивании материала, по какому-либо конкретному вопросу, следует обратиться к предметному указателю, напечатанному, как правило, в конце каждого литературного источника.

2. Предметный указатель – это алфавитный список основных научных понятий (терминов), содержание которых раскрыто в книге, рядом с термином стоят числа, обозначающие номера страниц, на которых изложен материал, относящийся к данному понятию.

3. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий, даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации:

1. Стремитесь к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета у вас не оставалось непонятных вопросов.

2. Строго следите за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов.

3. Не бойтесь дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь вам или сэкономить время.

4. Прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

5. К аттестации необходимо готовиться на протяжении всего учебного семестра, выполняя все требования преподавателя.

Рекомендации для обучающихся с ОВЗ.

Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося.

При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий:

- проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения.
- выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки;
- применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем;
- дистанционную форму индивидуальных консультаций, выполнения заданий на базе платформы «Moodle».

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и

позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на зачете или экзамене, выполнения задания по самостоятельной работе.

Студент с ограниченными возможностями здоровья обязан:

- выполнять требования образовательных программ, предъявляемые к степени овладения соответствующими знаниями;
- самостоятельно сообщить в соответствующее подразделение по работе со студентами с ОВЗ о наличии у него подтвержденной в установленном порядке ограниченных возможностей здоровья, жизнедеятельности и трудоспособности (инвалидности) необходимости создания для него специальных условий.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02\_2020.plx

Дисциплина: Психология делового общения в туризме

Кафедра: Психологии.

Тип	Книга	Количество
Основная	Виговская М. Е. Психология делового общения: учебное пособие / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Москва: Дашков и К', 2020. — 139 с. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/87619.html">http://www.iprbookshop.ru/87619.html</a> . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Основная	Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/81834.html">http://www.iprbookshop.ru/81834.html</a> .	9999
Дополнительная	Аминов И. И. Психология делового общения: учебное пособие для студентов вузов / И. И. Аминов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. — 287 с.: ил.	20
Дополнительная	Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под ред. Г. В. Бороздиной. — Москва: Юрайт, 2012. — 463 с.	15
Дополнительная	Леонов Н. И. Психология делового общения: учебное пособие / Н. И. Леонов ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт ; [гл. ред. Д. И. Фельдштейн]. — М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2010. — 255 с.: ил.	25
Дополнительная	Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. — 415 с.: ил., портр.	15