

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет» (ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Психология делового общения**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 43.03.02\_2017\_837.plx  
43.03.02 Туризм  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72  
в том числе:  
аудиторные занятия 30  
самостоятельная работа 32,5  
часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 5

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16 5/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	20	20	20	20
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
В том числе инт.	14	14	14	14
Итого ауд.	30	30	30	30
Контактная работа	30,65	30,65	30,65	30,65
Сам. работа	32,5	32,5	32,5	32,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.пс.н. доцент, Таскина И.А.



Рабочая программа дисциплины

**Психология делового общения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1463)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 22.12.2016 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от 26.06.2017 протокол № 10

Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна



---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры педагогика, психологии и социальной работы

Протокол от \_\_\_\_\_ 2017 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры педагогика, психологии и социальной работы

Протокол от \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры педагогика, психологии и социальной работы

Протокол от 13.06 2019 г. № 20  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна *И.Т.*

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры педагогика, психологии и социальной работы

Протокол от \_\_\_\_\_ 2020 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	<i>Цели:</i> является ознакомление студентов с основами психологии общения, раскрытие ее значения и роли в туристической деятельности, со спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления и ориентированием в конфликтной ситуации.
1.2	<i>Задачи:</i> - Дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения; - Обучить техникам и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности; - Научить использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - Обучить процессу установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - Научить использовать эффективные приемы управления конфликтам.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Человек и его потребности
2.1.2	Философия
2.1.3	Психология
2.1.4	Культурология
2.1.5	Социально-психологический тренинг
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Производственная (технологическая) практика
2.2.2	Инновационный менеджмент в туризме
2.2.3	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>	
<b>Знать:</b>	
основы коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
<b>Уметь:</b>	
установить межличностного и межкультурного взаимодействия	
<b>Владеть:</b>	
навыками межличностного и межкультурного взаимодействия	
<b>ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>	
<b>Знать:</b>	
этнические, конфессиональные и культурные различия групп	
<b>Уметь:</b>	
работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
<b>Владеть:</b>	
навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
<b>ПК-13: способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</b>	
<b>Знать:</b>	
особенности общения	
<b>Уметь:</b>	
установить общение с потребителями туристского продукта, обеспечить процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	
<b>Владеть:</b>	
навыками общения с потребителями туристского продукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) тур	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ши	Литература	Инте пакт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Теоретические основы психологии общения в практике туризма и гостеприимства</b>						
1.1	Психология как наука о социальном взаимодействии /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	2	Лекция визуализация
1.2	Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	2	
1.3	Подготовка к практическому занятию, подготовка реферата /Ср/	5	10	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 2. Психология общения.</b>						
2.1	Виды делового общения в туризме и гостеприимстве /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Основные понятия и принципы делового общения в туризме /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	4	
2.3	Подготовка к практическому занятию, подготовка реферата. /Ср/	5	10	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 3. Коммуникативные техники и технологии</b>						
3.1	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	2	Проблемная лекция
3.2	Коммуникативные техники и межкультурные коммуникации /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	Подготовка к практическому занятию, подготовка реферата /Ср/	5	12,5	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 4. Деловое общение в коллективе</b>						
4.1	Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Технологии управления конфликтами и технологии делового общения в рабочей группе /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	2	Презентации
	<b>Раздел 5. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме</b>						
5.1	Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	2	
5.2	Клиент с особыми потребностями в туристских услугах /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 6. Консультации</b>						
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,5	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>						
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,85	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Контактная работа /КСРАтт/	5	0,15	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

##### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Основные подходы к пониманию общения.
2. Функции общения.

3. Виды речи: внутренняя, внешняя, письменная; диалогическая, монологическая, восклицательная.
4. Общение и коммуникация.
5. Модели коммуникативного процесса.
6. Различные подходы к определению коммуникативных барьеров. Приемы преодоления.
7. Приемы преодоления коммуникативных барьеров.
8. Вербальная и невербальная коммуникация.
9. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная профиограмма.
10. Особенности вербальной коммуникации (потеря и искажение смысла информации, проблемы кодификации и декодификации, смысл и значение слов, типичные ошибки слушания).
11. Передача и интерпретация невербальной информации. Трактовка невербальных сигналов.
12. Язык телодвижений: жесты, позы и состояния.
13. Правда и ложь в невербалике.
14. Психология мимики: язык отдельных частей лица.
15. Определение понятия «конгруэнтность».
16. Общая характеристика эффективного общения.
17. Приёмы понимающего общения.
18. Общая характеристика неэффективного и директивного общения.
19. Нереплексивное слушание. Общая характеристика.
20. Понятие и составляющие самоподачи.
21. Имидж. Виды имиджа. Технология создания.
22. Язык одежды.
23. Психологические особенности публичного выступления.
24. Приемы владения аудиторией.
25. Понятие конфликта и его структурные элементы.
28. Различные подходы к классификации конфликтов.
29. Функции конфликта и его динамика.
30. Основные методы разрешения конфликта. Установки людей в конфликте.
31. Организация переговоров по разрешению конфликтов.
32. Феномен группового давления, явление конформизма.
33. Типичные феномены группового принятия решения: интеллектуальное заикливание, диффузия ответственности, эффекты поляризации, эффект “Бумеранга”.
34. Виды и феномены межличностных отношений.
35. Динамика межличностных отношений.
36. Формы делового общения: деловая беседа, совещание, переговоры.
37. Этика делового общения.
38. Деловой этикет. Деловая переписка.
39. Этикет телефонных разговоров.
40. Психологические приемы влияния на партнера.
41. Этнопсихологические факторы общения. «Этнокультурный синдром» Х.Триандиса.
42. Особенности общения представителей разных культур.

## 5.2. Темы письменных работ

### Темы реферата

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.

## Фонд оценочных средств

Формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств ГАГУ

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Виговская М.Е., Лисевич А.В.	Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/87619.html">http://www.iprbookshop.ru/87619.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Власова Т.И., Шарухин А.П., Данилова М.М.	Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие для вузов	Москва: ИЦ Академия, 2008	
Л2.2	Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко [и др.] В. Н., Лавриненко В. Н.	Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81834.html">http://www.iprbookshop.ru/81834.html</a>
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.2	MS Office			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			

<b>7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>		
	проблемная лекция	
	дискуссия	
	лекция-визуализация	

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 А1	Аудитория туристских ресурсов Республики Алтай. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, ноутбук, подключение к Интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, круглый стол, усилительные колонки, плазменный телевизор DEXPF40D7100M.
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.

<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию,



самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);

- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.