

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, 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_2018_838.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	
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.п.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 02.11.2017 протокол № 11.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 26.06.2018 протокол № 10

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 **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

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

Протокол от 11.06 2020 г. № 10
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна 

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психологический практикум
2.1.2	Психология
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.2	Производственная (преддипломная) практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
Знать:	
основы коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	
Уметь:	
установить межличностное и межкультурное взаимодействие	
Владеть:	
навыками межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
этнические, конфессиональные и культурные различия групп.	
Уметь:	
работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	
Владеть:	
навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	
ПК-13: способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	
Знать:	
структуру профессионального общения в сфере туризма.	
Уметь:	
подбирать и применять приемы и формы профессионального общения с потребителями туристской индустрии; определять мотивацию потребителей при составлении программы обслуживания	
Владеть:	
навыками общения с потребителями туристского продукта, обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туриста	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание

	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения в практике туризма и гостеприимства						
1.1	Психология как наука о социальном взаимодействии /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.3	Составить глоссарий по психологии делового общения в туризме, подготовка реферата, подготовка к тесту /Ср/	5	10	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Психология общения.						
2.1	Виды делового общения в туризме и гостеприимстве /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Основные понятия и принципы делового общения в туризме /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.3	Составить таблицу "Характерные особенности национального делового общения представителей разных культур", подготовка реферата, подготовка к тесту /Ср/	5	10	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 3. Коммуникативные техники и технологии						
3.1	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Коммуникативные техники и межкультурные коммуникации /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	Работа с кейс-заданиями, подготовка реферата, подготовка к тесту /Ср/	5	12,5	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 4. Деловое общение в коллективе						
4.1	Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4	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	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме						
5.1	Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности /Пр/	5	4	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Клиент с особыми потребностями в туристских услугах /Лек/	5	2	ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 6. Консультации						
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,5	ОК-3 ОК-4 ПК-13	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)						
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 профессиограмма.
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

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	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	http://www.iprbookshop.ru/87619.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	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	http://www.iprbookshop.ru/81834.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.2	MS Office			
6.3.1.3	NVDA			
6.3.1.4	MS WINDOWS			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	Составление таблицы	
	Глоссарий	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
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.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
При работе с заполнением таблицы используем формализованный конспект, где записи вносятся в заранее подготовленные таблицы. Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость

сравнения данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных объектов, явлений, процессов и т.д. Рекомендации по составлению:

1. Определите цель составления таблицы.
 2. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.
 3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план - конспект для раскрытия пунктов плана.
 4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
 5. Включайте не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
 6. Составляя записи в таблице, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.
 7. Чтобы форма записи отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания.
 8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.
 9. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.
 10. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.
- Запись учебного материала в виде таблицы позволяет быстро и без труда его запомнить, мгновенно восстановить в памяти в нужный момент.

Составление глоссария – вид самостоятельной работы студента, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Роль преподавателя:

определить тему, рекомендовать источник информации;
проверить использование и степень эффективности в рамках практического занятия.

Роль студента:

прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова; подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий; критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать упростить в плане устранения избыточности и повторений); оформить работу и представить в установленный срок.

Критерии оценки:

соответствие терминов теме; многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины; соответствие оформления требованиям; работа сдана в срок.

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифровой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература.

Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

