

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_2019_839.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

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 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя		Итого	
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
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.с.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 08.06.2017г. №516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 31.01.2019 протокол № 1.

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

Протокол от 13.06.2019 протокол № 10

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 _____ 2020 г. № ____
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

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2023 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.В.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социальная психология
2.1.2	Социально-психологический тренинг
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
ИД-1.УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
Знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
ИД-2.УК-3: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).	
Знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).	
ИД-3.УК-3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
ИД-4.УК-3: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	
Владеет навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
ИД-4.УК-4: Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	
<ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. 	
Владеет умениями использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения:	
<ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. 	
ПК-4: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности	

ИД-1.ПК-4: Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности
Знает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности
ИД-3.ПК-4: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей
Организует обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей
ИД-4.ПК-4: Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия
Способен осуществлять эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия

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/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения /Пр/	6	4	ИД-1.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.3	Составить глоссарий по психологии делового общения в туризме /Ср/	6	10	ИД-1.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Психология общения.						
2.1	Виды делового общения в туризме и гостеприимстве /Лек/	6	2	ИД-4.ПК-4 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Основные понятия и принципы делового общения в туризме /Пр/	6	4	ИД-4.ПК-4 ИД-1.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.3	Составить таблицу "Характерные особенности национального делового общения представителей разных культур" /Ср/	6	10	ИД-4.ПК-4 ИД-1.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 3. Коммуникативные техники и технологии						
3.1	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами /Лек/	6	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-4.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Коммуникативные техники и межкультурные коммуникации /Пр/	6	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-4.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	Работа с кейс-заданиями /Ср/	6	12,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-4.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 4. Деловое общение в коллективе						
4.1	Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства /Лек/	6	2	ИД-1.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

4.2	Технологии управления конфликтами и технологии делового общения в рабочей группе /Пр/	6	4	ИД-1.УК-3 ИД-3.УК-3	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/	6	4	ИД-2.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Клиент с особыми потребностями в туристских услугах /Лек/	6	2	ИД-2.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 6. Консультации							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,5	ИД-1.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-4.ПК-4 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)							
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	6	8,85	ИД-1.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-4.ПК-4 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Контактная работа /КСРАтт/	6	0,15	ИД-1.ПК-4 ИД-3.ПК-4 ИД-4.ПК-4 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-4.УК-4	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
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	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	кейс-метод	
	Составление таблицы	
	Глоссарий	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение

134 А1	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). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
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. Помещение для самостоятельной работы	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.

Кейс-метод. В России кейс-метод (CASE-технологии) хорошо известен разработчикам информационных систем и баз данных. Название кейс-метода происходит от английского слова «кейс» – папка, чемодан, портфель (можно перевести и как «случай, ситуация»). Под кейсом при этом понимается текст (до 25-30 страниц), который описывает ситуацию, некогда имевшую место в реальности, в этом его отличие от иных ситуационных заданий, например деловой игры. Кейсы могут быть представлены студентами в самых различных видах: печатном, видео, аудио, мультимедиа. Проблема, рассматриваемая в кейсе, должна быть понятной, связанной с будущей профессиональной деятельностью студентов. Обсуждением проблемы, представленной в кейсе, руководит преподаватель.

Цели кейс-метода состоят в следующем:

- активизация студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения; повышение мотивации к учебному процессу;
- приобретение навыков анализа различных профессиональных ситуаций;
- отработка умений работы с информацией, в том числе умения затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации;
- моделирование решений, представление различных планов действий;
- приобретение навыков принятия наиболее эффективного решения на основе коллективного анализа ситуации;
- приобретение навыков четкого и точного изложения собственной позиции в устной и письменной форме, защиты собственной точки зрения;
- приобретение навыков критического оценивания различных точек зрения, самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и учебного занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно-методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации «Как работать с кейсом»;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы по кейс-методу:

- 1 Подготовка к занятию преподавателем и студентами.
- 2 Организационная часть. Выдача кейса.
- 3 Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом.
- 4 Проверка усвоения теоретического материала по теме.
- 5 Работа студентов в микрогруппах.
- 6 Дискуссия (коллективная работа студентов).
- 7 Оформление студентами итогов работы.
- 8 Подведение итогов преподавателем.