

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики

Чарыкова О.Н.
26.03.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОП.01 Психология делового общения

Код и наименование специальности: 43.02.10 Туризм

Профиль подготовки: социально-экономический

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Форма обучения: очная

Учебный год: 2021-2022

Семестр(ы): 3

Рекомендована: НМС филологического факультета протокол №5 от 26.03.2020

Составители программы: Рудакова Александра Владимировна, доцент кафедры
общего языкознания и стилистики, к.ф.н.

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3 - 5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5 - 8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9 - 10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10 – 14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Психология делового общения» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основных профессиональных образовательных программ (ОП.01) по специальности 43.02.10 Туризм.

Для освоения дисциплины обучающимся не требуются специальные знания, умения и навыки.

Освоение дисциплины «Психология делового общения» является основой для последующего изучения таких дисциплин, как «Сервисная деятельность», «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология и организация турагентской деятельности», Сопровождение туристов и организация досуга, Организация досуга туристов, Технология и организация сопровождения туристов.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель – формирование представлений о правилах и приемах эффективного делового общения в сфере сервиса и туризма.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями деловой коммуникации;
- развитие коммуникативных качеств обучающихся, необходимых в деловом общении;
- формирование лидерских качеств у обучающихся.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть 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	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК-9	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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 62 часа, в том числе:
аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 40 часов;
внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 22 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	40
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	40
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Составление конспекта	4
Подготовка индивидуального сообщения	8
Составление реферата	4
Подготовка презентации	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1	Речевое воздействие в деловом общении		
Тема 1.1	Содержание учебного материала	3	
	1 Речевое воздействие как наука и ее основные понятия		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Понятие речевого воздействия. Понятие общения и коммуникации. Признаки общения. Виды общения. Функции общения. Способы речевого воздействия. Деловое слушание	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 1.2	Содержание учебного материала	3	
	2 Законы и принципы общения		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Основные законы общения. Принципы бесконфликтного общения	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений	1	
Тема 1.3	Содержание учебного материала	3	
	3 Фактор адресата в деловом общении		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Групповые особенности общения (гендерные, возрастные, профессиональные, интеллектуальные, психофизические, территориальные и др.)	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 1.4	Содержание учебного материала	3	
	4 Невербальное общение в деловой коммуникации		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Видовая характеристика невербального общения. Функции невербального общения. Роль невербальной составляющей в общении.	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	1	
Тема 1.5	Содержание учебного материала	6	
	5 Национальные особенности общения		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Понятие национального сознания, менталитета народа. Особенности русского коммуникативного поведения. Особенности поведения народов мира	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата. Подготовка презентации	4	
Раздел 2	Деловая риторика		
Тема 2.1	Содержание учебного материала	6	

	1	Основные понятия риторики		2	
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия. Понятие риторики. Понятие публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Виды и формы публичных выступлений		4		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта. Подготовка индивидуального сообщения		2		
Содержание учебного материала		5			
Тема 2.2	2	Подготовка к публичному выступлению		3	
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия. Структура публичного выступления. Вступление, его виды и функции. Приемы привлечения и поддержания внимания. Функции концовки публичного выступления. Варианты концовок. Ответы на вопросы аудитории		4		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения		1		
Содержание учебного материала		4			
Тема 2.3	3	Подготовка отдельных видов публичного выступления		3	
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия. Информационное выступление. Протоколно-этикетное выступление.		2		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения		2		
Содержание учебного материала		8			
Тема 2.4	4	Убеждающее выступление		3	
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия. Тезис и аргументы. Правила аргументации. Способы аргументации. Убеждающее выступление. Рекламное выступление. Дебаты как форма бесконфликтного спора		4		
	Контрольные работы		-		
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения. Подготовка презентации		4		
Раздел 3	Деловое общение				
Тема 3.1	Содержание учебного материала		4		
	1	Понятие делового общения			1
	Лабораторные работы		-		
	Практические занятия. Понятие делового общения. Виды и формы делового общения. Универсальные требования к официальному деловому общению. Эффективное и неэффективное деловое общение. Типы деловых культур		2		
	Контрольные работы		-		
Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата		2			
Тема 3.2	Содержание учебного материала		3		
	2	Этикет в деловом общении			2
	Лабораторные работы		-		
Практические занятия. Этика и этикет в деловом общении. Основные принципы современного делового этикет. Имидж делового человека. Представление. Прием и визит в деловом общении. Этикет		2			

	телефонного и электронного общения.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
Тема 3.3	Содержание учебного материала	2	2
	3 Общение по телефону		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Особенности телефонного общения. Структура телефонного звонка. Общие правила общения по телефону. Мобильный этикет. Телефоннограмма	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.4	Содержание учебного материала	2	3
	4 Деловая беседа как основная форма делового общения		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Виды деловых бесед. Структура деловой беседы. Собеседование. Резюме	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
Тема 3.5	Содержание учебного материала	4	2
	5 Руководитель. Общение с подчиненными		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Стили руководства. Критика и комплимент в деловом общении. Делегирование полномочий. Контроль за деятельностью подчиненных	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
Тема 3.6	Содержание учебного материала	6	3
	6 Конфликт в деловом общении		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Деловой спор. Виды спора. Конфликт в деловом общении. Переговоры. Стратегии поведения в конфликте	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентации	2	
Тематика курсовой работы (проекта)		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		-	
Всего:		62	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству мест обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, комплект учебно-методической документации, учебные видеофильмы

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, экран, ноутбук, звуковые колонки, программное обеспечение (операционная система «Windows», офисный пакет)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 143 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – DOI 10.23681/596001. – Текст : электронный.

Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

Азарных, Т. Д. Психология делового общения: элективный курс : учебное пособие / Т. Д. Азарных, И. Ф. Ознобкина. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. – 184 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982>. – ISBN 978-5-89448-794-6. – Текст : электронный.

Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в сервисе : учебное пособие : [16+] / Е. Е. Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 424 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572263>. – Библиогр.: с. 384 - 388. – ISBN 978-5-400-01169-6. – Текст : электронный.

Ермакова, Е. Е. Коммуникативные технологии в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. Е. Ермакова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 404 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572268>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01170-2. – Текст : электронный.

Кузнецов, И.Н. Бизнес-риторика: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 407 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495783>. – Библиогр.: с. 343-351. – ISBN 978-5-394-02146-6. – Текст: электронный.

Купчик, Е. В. Искусство делового общения и гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2011. – 312 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573568>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-00434-6. – Текст : электронный.

Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 196 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>. – Текст : электронный.

Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

Информационные электронно-образовательные ресурсы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [http:// biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/)

Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ([http // www.lib.vsu.ru/](http://www.lib.vsu.ru/))

Электронный университет ВГУ. Курс «Психология делового общения». – ЭУМК. – Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11719>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, примерами и наблюдениями из собственной профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным	Базовый уровень	Хорошо

аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.		
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Планирование, прогнозирование и анализ вариантов делового общения. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Умение устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета. Умение использовать эффективные приемы управления конфликтами.</p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; 	<p>Знание целей, функций, видов и уровней общения; социальных ролей в общении. Знание специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условия установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.</p> <p>Знание этических принципов общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерностей формирования и развития команды.</p>
--	---

Результаты обучения (освоенные ОК и ПК)	Основные показатели оценки результата
ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии применение знаний на практике
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сути профессиональных задач; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат)
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией; - понимание меры своей ответственности за принятое решение; - умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат.
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - способность извлекать и анализировать информацию из различных источников; - владение способами поиска и анализа информации; - умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста; - умение пользоваться словарями, справочной литературой; - умение отделять главную информацию от второстепенной; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.
ОК-5 Информационно-	<ul style="list-style-type: none"> - владение компьютерными навыками; - умение пользоваться электронной почтой,

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<p>ресурсами локальных и глобальных информационных сетей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применение нужной компьютерной программы для решения конкретной задачи
ОК-6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - умение грамотно ставить и задавать вопросы; - способность координировать свои действия с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение; - умение воздействовать на партнера общения и др. - способность работать в команде; - понимание общих целей
ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - умение определять цели деятельности - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - умение анализировать и корректировать результаты собственной работы, отвечать за их качество
ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию; - организация самостоятельных занятий при обучении; - умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью; - умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт; - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере
ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - способность учиться; - умение адаптироваться в новых ситуациях; - понимание сути инноваций и знание их видов;

	- умение внедрять инновационные методы работы
ПК-1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- способность выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК-1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	- владение приемами составления текстов о туристических продуктах; - владение коммуникативными навыками представления туристического продукта
ПК-1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	- демонстрация навыков бесконфликтного общения с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта; - владение навыками эффективного общения с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта
ПК-1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- умение рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; - умение подбирать турпакет с учетом индивидуальных особенностей потребителя
ПК-2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- владение приемами контроля деятельности подчиненных; - умение проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут
ПК-2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	- умение проводить инструктаж туристов; проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей
ПК-2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	- умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - умение использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений
ПК-2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- умение обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках
ПК-2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	- умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной; - оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ
ПК-3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	- владение методами исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК-3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	- владение навыками публичного выступления, убеждающего и рекламного выступления; - умение учитывать индивидуальные особенности в общении с разными типами собеседников

<p>ПК-4.1 Планировать деятельность подразделения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение приемами эффективного планирования; - умение собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; - способность составлять план работы подразделения; - умение определять основные плановые показатели
<p>ПК-4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание основ организации туристской деятельности; - знание стандартов качества в туризме; - знание приемов эффективного общения, приемов мотивации персонала и работы с конфликтами; - знание методик эффективной организации деловых встреч и совещаний; - знание принципов эффективного контроля; - умение проводить инструктаж работников; - умение контролировать качество работы персонала; - умение контролировать технические и санитарные условия в офисе; - умение управлять конфликтами

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность: 43.02.10 Туризм

Дисциплина: ОП.01 Психология делового общения

Профиль подготовки: социально-экономический

Форма обучения: очная

Учебный год: 2021-2022

Ответственный составитель
Зав.кафедрой общего
языкознания и стилистики
проф. д.ф.н.

_____ Чарыкова О.Н. ____ 20__

Составители
Доц. кафедры общего языкознания
и стилистики, к.ф.н.

_____ Рудакова А.В. ____ 20__

СОГЛАСОВАНО
Куратор ОПОП СПО
по специальности

____ 20__

Зав. отделом обслуживания ЗНБ

____ 20__

РЕКОМЕНДОВАНА НМС филологического факультета,
протокол №5 от 26.03.2020