

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.  
24.05.2021 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:** 2022-2023

**Семестр(ы):** 3

**Рекомендована:** НМС филологического факультета протокол от 24.05.2021 №7

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

## 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:

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержательная часть компетенции</b>
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 туроператорами 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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	62
<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	40
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	40
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b>	22
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Составление конспекта	4
Подготовка индивидуального сообщения	8
Составление реферата	4
Подготовка презентации	6
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 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
<b>Раздел 1</b>	<b>Речевое воздействие в деловом общении</b>		
<b>Тема 1.1</b>	Содержание учебного материала	3	
	1 <b>Речевое воздействие как наука и ее основные понятия</b>		1
	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	
<b>Тема 1.2</b>	Содержание учебного материала	3	
	2 <b>Законы и принципы общения</b>		2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Основные законы общения. Принципы бесконфликтного общения	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений	1	
<b>Тема 1.3</b>	Содержание учебного материала	3	
	3 <b>Фактор адресата в деловом общении</b>		2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Групповые особенности общения (гендерные, возрастные, профессиональные, интеллектуальные, психофизические, территориальные и др.)	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
<b>Тема 1.4</b>	Содержание учебного материала	3	
	4 <b>Невербальное общение в деловой коммуникации</b>		3
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Видовая характеристика неверbalного общения. Функции невербального общения. Роль невербальной составляющей в общении.	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	1	
<b>Тема 1.5</b>	Содержание учебного материала	6	
	5 <b>Национальные особенности общения</b>		3
	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	
<b>Раздел 2</b>	<b>Деловая риторика</b>		
<b>Тема 2.1</b>	Содержание учебного материала	6	

	1 <b>Основные понятия риторики</b>		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	
<b>Тема 2.2</b>	Содержание учебного материала	5	
	2 <b>Подготовка к публичному выступлению</b>		3
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Структура публичного выступления. Вступление, его виды и функции. Приемы привлечения и поддержания внимания. Функции концовки публичного выступления. Варианты концовок.	4	
	Ответы на вопросы аудитории		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	1	
<b>Тема 2.3</b>	Содержание учебного материала	4	
	3 <b>Подготовка отдельных видов публичного выступления</b>		3
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Информационное выступление. Протокольно-этикетное выступление.	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуального сообщения	2	
<b>Тема 2.4</b>	Содержание учебного материала	8	
	4 <b>Убеждающее выступление</b>		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	
<b>Раздел 3</b>	<b>Деловое общение</b>		
<b>Тема 3.1</b>	Содержание учебного материала	4	
	1 <b>Понятие делового общения</b>		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	
<b>Тема 3.2</b>	Содержание учебного материала	3	
	2 <b>Этикет в деловом общении</b>		2
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Этика и этикет в деловом общении. Основные принципы современного делового этикета. Имидж делового человека. Представление. Прием и визит в деловом общении. Этикет	2	

	телефонного и электронного общения.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление конспекта	1	
<b>Тема 3.3</b>	Содержание учебного материала	2	
	<b>3   Общение по телефону</b>		<b>2</b>
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Особенности телефонного общения. Структура телефонного звонка. Общие правила общения по телефону. Мобильный этикет. Телефонограмма	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Тема 3.4</b>	Содержание учебного материала	2	
	<b>4   Деловая беседа как основная форма делового общения</b>		<b>3</b>
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Виды деловых бесед. Структура деловой беседы. Собеседование. Резюме	2	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
<b>Тема 3.5</b>	Содержание учебного материала	4	
	<b>5   Руководитель. Общение с подчиненными</b>		<b>2</b>
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия. Стили руководства. Критика и комплимент в деловом общении. Делегирование полномочий. Контроль за деятельностью подчиненных	4	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
<b>Тема 3.6</b>	Содержание учебного материала	6	
	<b>6   Конфликт в деловом общении</b>		<b>3</b>
	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)		-	
<b>Всего:</b>		<b>62</b>	

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. – Иошкар-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 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/>

Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (<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

<p>аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, примерами и наблюдениями из профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.</p>		
<p>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.</p>	Пороговый уровень	Удовлетворительно
<p>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.</p>	–	Неудовлетворительно

### Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul>	<p>Планирование, прогнозирование и анализ вариантов делового общения.</p> <p>Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Умение устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.</p> <p>Умение использовать эффективные приемы управления конфликтами.</p>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> </ul>	<p>Знание целей, функций, видов и уровней общения; социальных ролей в общении.</p> <p>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"> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды.</li> </ul>	<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"> <li>- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;</li> <li>- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии применение знаний на практике</li> </ul>
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание сути профессиональных задач;</li> <li>- умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;</li> <li>- умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат)</li> </ul>
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией;</li> <li>- понимание меры своей ответственности за принятые решения;</li> <li>- умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат.</li> </ul>
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способность извлекать и анализировать информацию из различных источников;</li> <li>- владение способами поиска и анализа информации;</li> <li>- умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста;</li> <li>- умение пользоваться словарями, справочной литературой;</li> <li>- умение отделять главную информацию от второстепенной;</li> <li>- применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.</li> </ul>
ОК-5 Использовать информационно-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение компьютерными навыками;</li> <li>- умение пользоваться электронной почтой,</li> </ul>

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	ресурсами локальных и глобальных информационных сетей; - применение нужной компьютерной программы для решения конкретной задачи
ОК-6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- 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	- 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	- 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 личностной сфере
ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- способность учиться; - умение адаптироваться в новых ситуациях; - понимание сути инноваций и знание их видов;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение внедрять инновационные методы работы</li> </ul>
ПК-1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способность выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</li> </ul>
ПК-1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение приемами составления текстов о туристических продуктах;</li> <li>- владение коммуникативными навыками представления туристического продукта</li> </ul>
ПК-1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация навыков бесконфликтного общения с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта;</li> <li>- владение навыками эффективного общения с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта</li> </ul>
ПК-1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;</li> <li>- умение подбирать турпакет с учетом индивидуальных особенностей потребителя</li> </ul>
ПК-2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение приемами контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- умение проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут</li> </ul>
ПК-2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение проводить инструктаж туристов; проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей</li> </ul>
ПК-2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>- умение использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений</li> </ul>
ПК-2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках</li> </ul>
ПК-2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной;</li> <li>- оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ</li> </ul>
ПК-3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта</li> </ul>
ПК-3.4	Взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение навыками публичного выступления, убеждающего и рекламного выступления;</li> <li>- умение учитывать индивидуальные особенности в общении с разными типами собеседников</li> </ul>

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

**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: 2022-2023

---

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

\_\_\_\_\_ *подпись* \_\_\_\_\_ *расшифровка подписи* \_\_\_\_\_. \_\_\_\_ 20\_\_

Зав. отделом обслуживания ЗНБ

\_\_\_\_\_ *подпись* \_\_\_\_\_ *расшифровка подписи* \_\_\_\_\_. \_\_\_\_ 20\_\_

---

РЕКОМЕНДОВАНА НМС филологического факультета,  
протокол от 24.05.2021 №7