

Аннотация по дисциплине
ОП.01 «Психология делового общения»
Специальность 43.02.10 ТУРИЗМ

Объем трудоемкости: всего часов 104, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка 64 часа (лекции – 20 час., практич. занятия – 44 час); самостоятельная работа 34 часа; форма промежуточной аттестации - экзамен.

Цель и задачи дисциплины

Цель - развитие компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ делового общения, взаимодействия с людьми.

Основными *задачами* дисциплины являются: овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения; ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке; овладение студентами современными технологиями делового и личного общения; формирования практических навыков эффективного общения.

В результате изучения обязательной части учебного цикла 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;

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.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в дисциплина входит в профессиональный модуль учебного плана П «Профессиональный учебный цикл», ОП Общепрофессиональные дисциплины.

Дисциплина ОП.01 «Психология делового общения» опирается на предшествующие дисциплины: «Русский язык и культура речи», «Социальная психология» и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин: «Экскурсионная деятельность», «Производственная практика».

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности управление функциональным подразделением организации, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

№ п.п	Индекс компет	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны
----------	------------------	--	--

	енции		знать	уметь	практический опыт (владеть)
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	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;	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;	
2	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.			
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.			
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития			
5	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности			
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.			
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.			
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.			
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.			
10	ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.			
11	ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.			
12	ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.			
13	ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.			

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
14	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.			
15	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.			
16	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.			
17	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.			
18	ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.			
19	ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.			
20	ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.			
21	ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.			
22	ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.			

Основные разделы дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (в т.ч. консультации)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1. Психологические основы делового общения	32	10	22	16
Раздел 2. Этика делового общения	32	10	22	18
консультации	-	-	-	6
Всего по дисциплине	64	20	44	40

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01119-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CD7B82DC-01C3-4470-A822-B058377C763F.

Автор РПД : Гринева М.Н